

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailu

Ikääntyneet, liikuntarajoitteiset ja perheet
joissa on kehitysvammainen lapsi tai nuori

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden- ja matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Tapahtuma- ja kokousmatkailu
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Mari Liikanen

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

LIIKANEN, MARI:

Erityistä tukea tarvitsevien
henkilöiden matkailu
Ikääntyneet, liikuntarajoitteiset ja
perheet joissa on kehitysvammainen
lapsi tai nuori

Matkailun opinnäytetyö, 49 sivua, 8 liitesivua

Syksy 2017

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa erityismatkailua ikääntyneiden, liikuntarajoitteisten ja perheiden, joissa on kehitysvammainen lapsi tai nuori kannalta. Työn tavoitteena oli selvittää, miten paljon näille kohderyhmille on matkailutarjontaa ja miten riittävänä he pitävät sitä. Pyrin myös saamaan kuvaa siitä, miten kohderyhmät kokevat itse, että heidät on otettu huomioon matkailussa. Tutkimukseen on haastateltu niin Suomessa toimivia suurimpia matkailuyrityksiä kuin kohdehenkilöitäkin. Kohdehenkilöiden tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena kyselyjen avulla.

Suomessa erityisryhmille matkoja järjestää vain yksi yritys. Tämän yrityksen suurin kohderyhmä on liikuntarajoitteiset henkilöt. Ikääntyneiden matkoja järjestäviä yrityksiä on kaksi. Yleisillä matkanjärjestäjillä on kohdetarjonnassaan tarjontaa myös pelkästään aikuisille ja joitain esteettömiä kohteita, mutta heillä ei varsinaisesti tarjontaa rajoitu tiettyihin asiakastyhmiin. Tämänhetkinen tarjonta ei vastaa näiden erityisryhmien tarpeita ja kohteiden markkinointi on erittäin heikkoa.

Tämänhetkistä tarjontaa tulisikin parantaa roimasti. Tiettyihin erityisryhmiin erikoistuneita yrityksiä pitäisi saada lisää, jotta asiantuntevia matkailupalveluja voitaisiin tarjota. Tällä hetkellä tästä matkailupuolesta tietävät eniten erityisryhmiin kuuluvat matkailijat itse. Siksi matkailutarjontaa suunniteltaessa tulisi kuulla itse matkailijoita, jotta matkailutuotteesta saataisiin käytännössä toimiva. Tiedon puute saa osan ihmisistä jäämään kotiin, koska luottamus omaan pärjäämiseen matkalla ei ole riittävällä tasolla. Tätä varten myös erityisryhmien matkailun markkinointiin tulisi panostaa ja tieto kohteista tulisi olla riittävää.

Asiasanat: Erityisryhmien matkailu, saatavuus, tutkimus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme tourism and hospitality

LIIKANEN, MARI:

Travelling for special needs
passengers
Elderly, disabled people and families
with intellectually disabled child

Bachelor's Thesis in tourism and hospitality

49 pages, 8 pages of
appendices

Autumn 2017

ABSTRACT

The purpose of this research thesis was to survey special travel for aged and disabled people as well as families with a mentally handicapped child or youth, from their point of view. The aim of the research was to find out how many special travel options are available for these target groups and how comprehensive they find the provided services to be. I also try to get an idea of how the target groups feel they have been taken into account in tourism. Private target people, as well as some of the largest travel providers in Finland have been interviewed for the purpose of this research. The individual private interviews were implemented through qualitative surveys.

There is only one company in Finland that provides travel services for people with disabilities and two that offers travel arrangements for the elderly. Some general travel organizers provide destination offers for adult-only services and some barrierfree destinations, but their provided services aren't really aimed towards specific target groups. The current supply of these services does not meet the requirements of the specified special target groups and the advertising for the provided services and destinations is extremely weak.

The current service supply should be vastly improved. More travel providers specializing in the needs of these target groups should be established, so professionalized travel services could be provided. At the moment the majority of the people aware of this side of traveling, are the travellers themselves. The reason why these travellers should be consulted when establishing new travel services, is so the provided services will be practical. The lack of information results in a lot of people staying at home, as their confidence in their own abilities to sufficiently get by during a trip is not at a high enough level. This is one reason why travel options for these special needs target groups should be advertised in a much larger scale.

Key words: special need travel, availability, research

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	ERITYISRYHMIEN MÄÄRITYMINEN	3
2.1	Erityistä tukea tarvitseva matkailija	3
2.2	Kehitysvammaisuus	4
2.3	Liikuntarajoitteinen henkilö	4
2.4	Ikääntyneet asiakkaina	5
3	ERITYISRYHMIEN HUOMIOIMINEN	7
3.1	Matkailun saatavuuden helpottuminen	7
3.2	Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet lentliikenteessä	9
3.3	Ey-asetuksen takaamat oikeudet vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille	10
3.4	Erityistarpeet matkailussa	11
3.5	Matkanjärjestäjien tarjontaa erityisryhmille	12
3.5.1	Ikääntyneille suunnatut matkat	12
3.5.2	Liikuntarajoitteisille suunnatut matkat	14
3.5.3	Kehitysvammaisille suunnatut matkat	17
4	TUTKIMUSPROSESSI	19
4.1	Tutkimus ja sen tavoitteet	19
4.2	Ikääntyneiden tarpeet matkailussa	20
4.3	Liikuntarajoitteisten tarpeet matkailussa	24
4.4	Erityislapsiperheiden tarpeet matkailussa	29
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
5.1	Kehittämisehdotukset matkailualalle	38
5.2	Tutkimusprosessin arviointi	40
5.3	Opinnäytetyön ja oman oppimisen arviointi	40
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	50

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailua. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kirjo on laaja, ja siksi olen rajannut työni kolmeen eri ryhmään. Kohderyhmikseni valikoituivat ikääntyneet, liikuntarajoitteiset ja perheet, joissa on kehitysvammainen lapsi tai nuori. Aiheesta kiinnostuin, koska olen itse työskennellyt erityisryhmien kanssa ja huomasin, ettei tietoa erityisryhmien matkailusta ole kovin helposti saatavilla.

Esteettömästä matkailusta on kyllä tietoa olemassa, mutta ei kovin paljoa sellaista, jossa itse kohdehenkilöt siitä kertovat. Työssäni tuonkin esille erityisryhmien matkailutarjonnan lisäksi myös itse kohderyhmien kokemukset matkailusta ja matkailupalveluista. Työssäni keskityn pääasiassa suomalaisiin yrityksiin ja henkilöihin. Tuon kuitenkin esille myös joitain ulkomaalaisia yrityksiä vertailupohjaa ja tietoa antamaan. Matkanjärjestäjistä olen poiminut mukaan ne, jotka järjestävät muutakin kuin vain aktiviteetteja matkakohteissa, eli heidän kauttaan saa varattua majoitukset matkat ja kuljetukset.

Pääkysymykset ovat, miten paljon valikoimilleni kohderyhmille on matkailutarjontaa sekä miten riittävänä erityisryhmiin kuuluvat henkilöt pitävät tämänhetkistä tarjontaa. Pyrin myös saamaan kuvaa siitä, miten kohderyhmät kokevat itse, että heidät on otettu huomioon matkailussa. Laajempaa kuvaa antamaan ja vertailupohjaksi kerron myös, missä määrin ja minkälaista tarjontaa erityismatkailuun liittyen löytyy Suomen rajojen ulkopuolella.

Tärkeimpiä lähteitani työssäni on eri kohderyhmiin kuuluvat henkilöt. Tutkimukseni perustuukin suurelta osin eri kohderyhmien haastatteluihin ja heidän mielipiteisiinsä. Laadullisen puolistrukturoidun haastattelututkimukseni lähetin sähköisesti vanhemmille perheissä, joissa on kehitysvammainen lapsi, henkilöille, joilla on liikuntarajoite sekä ikääntyneille henkilöille. Näiden lisäksi myös suurimpia suomalaisia matkanjärjestäjiä on haastateltu aiheen tiimoilta.

Erityisryhmiin kuuluvan henkilön tarpeet matkailussa voivat rajata esimerkiksi matkailukohteita hyvinkin paljon. Osittain tarjonta menee päällekkäin ja jonkin yrityksen palveluja voi jokainen vammasta tai vammattomuudesta riippumatta käyttää. Lomakohteen ympäristö, siellä järjestettävät aktiviteetit ja esimerkiksi majoitus voivat aiheuttaa vaikeuksia erityistarpeita omaaville henkilöille.

2 ERITYISRYHMIEN MÄÄRITYMINEN

Tässä luvussa määritellään valitsemiani erityisryhmiä hieman tarkemmin sekä tuodaan esiin, miksi valitsin juuri nämä ryhmät. Käyn läpi mahdollisia tarpeita joita kullakin erityisryhmällä voi olla, ja jotka vaikuttavat niin arkielämässä kuin myös matkailussa ihmisen toimintaan. Tuon myös esiin asioita joita erityisiä tarpeita omaavan henkilön tulee mahdollisesti ottaa huomioon matkustaessaan.

2.1 Erityistä tukea tarvitseva matkailija

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kirjo on laaja. Termi erityistarpeet viittaavat monipuolisesti erilaisiin tarpeisiin johtuen lääketieteellisestä, fyysisestä tai henkisestä kehityshäiriöstä tai vammasta. Erityiset tarpeet voivat sisältää kognitiivisia, fyysisiä tai aistiongelmia. Näiden lisäksi voi esiintyä tunne-elämän ja käyttäytymisen ongelmia sekä vaikeuksia puheen ja kielen tuotossa. (Scoilnet 2013) Näin laajaa ryhmää on hyvin vaikea vertailla keskenään. Siksi olen valinnut opinnäytetyöhöni kolme eri ryhmää, joita vertailen ja joihin keskityn tarkemmin. Työssäni käyn läpi matkailua, perheiden joissa asuu kehitysvammainen lapsi, liikuntarajoitteisten tai -vammaisten ja ikääntyneiden kantilta. Mielestäni nämä ryhmät sopivat vertailukohteiksi hyvin, koska heidän kaikkien on mahdollisuus tehdä matkoja ja kaikilla heistä on myös mahdollisesti jotain erityistarpeita, jotka tulee matkalle lähtiessä ottaa huomioon.

Toisin kuin henkilön, jolla ei ole erityisiä tarpeita, tulee erityistarpeita omaavan henkilön ottaa huomioon monta asiaa jo matkaa suunnitellessaan. Heidän tulee mahdollisesti ottaa huomioon esimerkiksi liikkuminen lentokentällä tai kuinka he pääsevät lentokoneeseen. Miten avustajaan suhtaudutaan, tarvitseeko hän etukäteen myönnetyn lupapassin, jolla hän voi kuljettaa avustettavaa henkilöä. Mahdolliset lääkitykset tulee tarkistaa ja pyytää lääkäriltä todistukset tarvittavista lääkkeistä. Pystyykö henkilö itse nostamaan matkalaukun pois- ja matkalaukkuhihnalle. Henkilöiden, joilla on erityistarpeita, täytyy myös

varautua siihen, että mahdolliset lääkepumput, pyörätuolit ym. tarkistetaan mahdollisen pommivaaran takia. Ruumiillisen tarkastuksen voi pyytää tekemään yksityisessä huoneessa, jos ei esimerkiksi halua esitellä lääkepumpppuaan muille lentokentän matkustajille. Omista erityistarpeistaan, jotka vaikuttavat jotenkin matkustamiseen, on aina tehtävä selvitys ennen matkan alkua lentokentälle ja mahdollisesti myös matkatoimistoon. (Government of Canada 2016)

2.2 Kehitysvammaisuus

Kehitysvamma on vamma ymmärtämisen- ja käsityskyvyn alueella. Uusien asioiden oppiminen ja käsitteellinen ajattelu tuottaa vaikeuksia, vaikkakin kehitysvammaiset oppivat monia asioita samalla tavalla kuin muutkin. Aina kaikkia vammojen syitä ei saada selville. Vamma voi syntyä jo ennen syntymää, synnytyksen yhteydessä tai lapsuusiän sairaudesta ja tapaturmista johtuen. Kehitysvamma ei siis ole sairaus, vaan se on haitta tai vamma, joka vaikeuttaa jokapäiväistä elämää. Kehitysvamma ilmenee ennen 18 vuoden ikää ja on arvioitu, että Suomessa on noin 40 000 kehitysvammaista henkilöä. (Kehitysvammaliitto 2015) Viime vuosina on alettu puhumaan vaikeimmin vammaisista ihmisistä omana ryhmänään. Kansainvälisissä yhteyksissä käytetään lyhennettä PMD, joka tulee sanoista Profound Multiple Disabilities. Sillä tarkoitetaan kaikkein vaikeimmin kehitysvammaisia ja monivammaisia ihmisiä. Heitä on kaikista kehitysvammaisista 5–10 %. (Seppälä & Rajaniemi 2012)

Opinnäytetyössäni en erottele vaikeimmin kehitysvammaisia henkilöitä lievemmin kehitysvammaisista henkilöistä, koska eriteltyä tietoa näiden kahden ryhmän matkailusta on hyvin vähän saatavilla.

2.3 Liikuntarajoitteinen henkilö

Liikuntarajoite- tai vamma voidaan määritellä hoitoa vaativaksi fyysiseksi vammaksi tai jonkin tai joidenkin raajan tai raajojen vajaatoiminnaksi, joka vaatii sopeutumista. Henkilöt, joilla on liikuntarajoite, käyttävät usein apuvälineitä kuten kainalosauvoja, kävelykeppejä, pyörätuoleja ja

proteeseja helpottamaan liikkumistaan. Liikuntarajoite voi olla joko synnynnäinen, seurausta tapaturmasta tai amputaatiosta, lihassurkastuman tai CP-vamman aiheuttama, multippeliskleroosista, keuhkosairaudesta, sydänsairaudesta tai muista syistä johtuva. Joillain henkilöillä voi olla liikuntarajoite jota ei näe päällepäin, kuten hengityselinten sairaus tai epilepsia. (Disabled World 2014) Liikuntarajoite tai -vamma aiheuttaa rajoitteita jokapäiväiseen elämään, rajoittaen esimerkiksi itsenäistä liikkumista ja toimintaa. Riippuen rajoitteen laadusta, voi se olla joko pysyvä, kuten amputaatio, etenevä kuten multippeliskleroosi tai vaihteleva, kuten loukkaantuminen, jossa tila voi muuttua kumpaankin suuntaan. (Kosonen 2012) Tässä työssä keskityn pysyviin liikuntarajoitteisiin. Pysyvän tilan takia esimerkiksi haastattelemillani henkilöillä on jokaiselle matkalle lähtiessään samat erityistarpeet, eivätkä ne ole tilan kohentumisen tai huonontumisen takia joko kasvaneet tai pienentyneet. Tällaisia liikuntarajoitteita ovat esimerkiksi synnynnäiset raajojen surkastumat, tapaturmassa pysyvästi vammautuminen tai amputaatiot.

2.4 Ikääntyneet asiakkaina

YK määrittelee ikääntyneen 60 vuotta täyttäneeksi. Vanhuksista ei juuri enää puhuta, vaan ikääntyneistä tai senioreista (Tekniikka&Talous 2003). Jokainen ihminen vanhenee ja jokainen ihminen kokee vanhenemisen eri tavoin. Joidenkin liikuntakyky heikkenee, toiset menettävät sen kokonaan, jotkut sairastelevat paljon ja toiset taas pysyvät hyvin toimintakykyisinä ja terveisinä kuolemaansa saakka. (E-mielenterveys.fi 2014) Vuoden 2015 lopussa Suomen väkiluku oli 5 487 308 henkilöä, joista 60 vuotta täyttäneitä oli 1 494 763 henkilöä. Tämä tarkoittaa, että Suomen väestöstä noin 27% on täyttänyt 60 vuotta. (Tilastokeskus 2016) Valitsin ikääntyneet yhdeksi tutkimuskohteekseni, koska myös ikääntyneillä voi olla erityistarpeita ja heille on myös järjestetty omia matkoja. Toinen syy on se, että halusin kohderyhmän, johon jokainen henkilö voi samaistua. Jokainen meistä tuntee ikääntyneen henkilön, mutta kaikilla ei ole kokemusta

kehitysvammaisista tai liikuntarajoitteisista. Lisäksi me kaikki vanhenemme myös itse, mutta kaikista meistä ei tule liikuntarajoitteisia tai kehitysvammaisia.

3 ERITYISRYHMIEN HUOMIOIMINEN

Tässä luvussa kerron matkailun kehittymisestä ja kasvusta. Käyn läpi syitä joiden takia matkailu on tänä päivänä entistä suositumpaa ja helpompaa.

3.1 Matkailun saatavuuden helpottuminen

Viime vuosina matkailu on lisääntynyt koko maailmassa. Vuonna 2013 yöpyvien kansainvälisten turistien määrä koko maailmassa kasvoi 5%. (Kuva 1) Syitä tähän ovat tulojen kasvu, pidemmät palkalliset lomat, mainostuksen myötä parempi tietoisuus eri matkakohteista ja parempi teknologia. Teknologialla viitataan nopeampiin matkustusvaihtoehtoihin ja online varausmahdollisuuteen. (BBC 2010) Nopeus matkustamisessa mahdollistaa myös sen, että matkaa varten ei tarvita niin paljon aikaa ja matka voi olla muutaman päivän pituinen ja silti siinä ajassa on mahdollista nähdä paljon. Matkustaminen on nopeampaa, mutta myös turvallisempaa kuin ennen. Vain 100 vuodessa on liikennevälineet ovat kehittyneet niin yksityis- kuin joukkoliikenteessäkin turvallisiksi ja tasokkaiksi. (Verhelä 2014, 16)

Nykyään matkojen myynti on siirtynyt yhä enemmän internetiin. Tämä tarkoittaa sitä, että matkatoimistojen rooli on muuttunut enemmän konsultoivaksi, jolloin ne muun muassa antavat neuvoja ja suosituksia asiakkaille. Osa matkailuyrityksistä toimii nykyään pääasiassa vain internetissä. Kun aikaisemmin ihmiset asioivat matkatoimistoissa varatakseen matkan, voi sen nykypäivänä tehdä internetissä kotisohvalta. Tämä on laskenut huomattavasti matkojen hintoja. Halvemmat hinnat selittyvät muun muassa sillä että matkatoimistoissa hintaan kuuluva palvelumaksu ja lipuista perittävä transaction fee jää pois matkan hinnasta. (Laurila 2003)

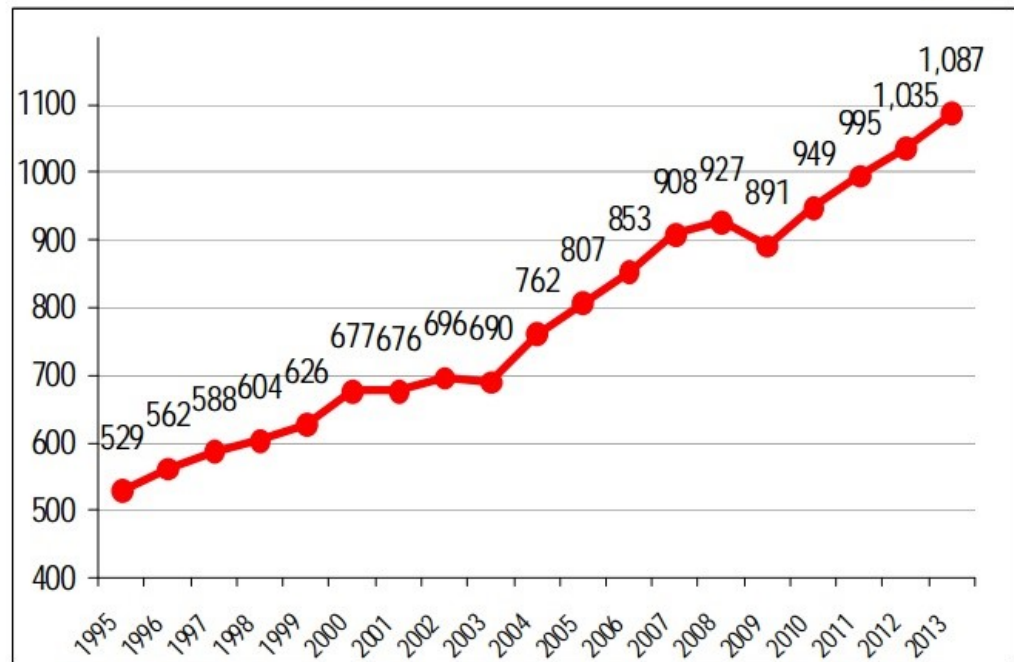
Internet on myös mahdollistanut uuden ja kustannustehokkaan tavan markkinoida matkoja. Matkailijalla on tänä päivänä mahdollisuus tutustua matkakohteeseensa etukäteen sekä lukea arvioita esimerkiksi

matkakohteista ja majoitusmahdollisuuksista. Internet on myös hyvä väline omien kokemusten jakamiseen. (Suomen matkailustrategia 2020 2006)

World: Inbound Tourism

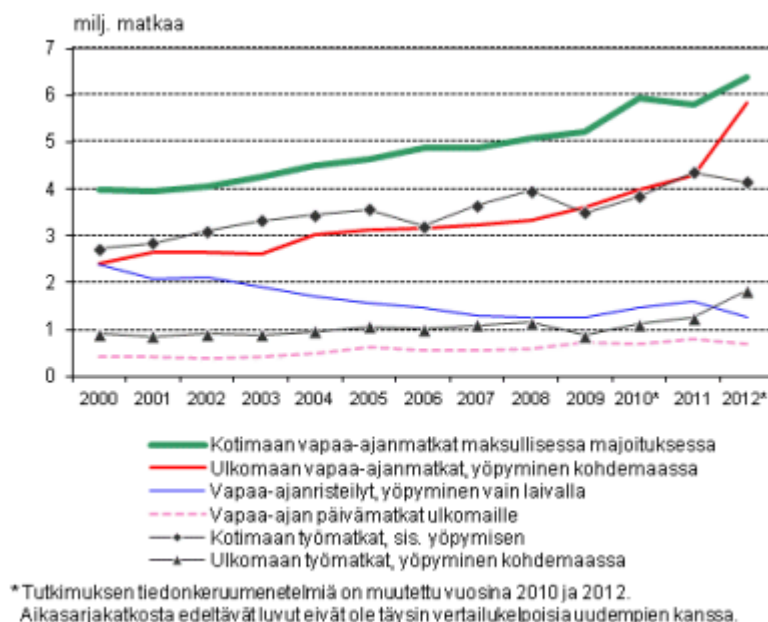
International Tourist Arrivals

(million)



Kuva 1. Kansainvälisten matkailijoiden määrän kasvu (cloudfront.net 2014)

Samanlainen kasvava trendi on näkyvissä myös suomalaisten matkailussa. Vuonna 2012 suomalaiset tekivät ulkomaille 7,8 miljoonaa erilaista vapaa-ajanmatkaa. Tämä on 17% enemmän kuin vuonna 2011. Myös kotimaan vapaa-ajanmatkailu maksullisessa majoituksessa lisääntyi 10% vuodesta 2011. (Kuva 2) (Tilastokeskus 2014)



Kuva 2. Suomen matkailu 2000-2012 (Tilastokeskus 2014)

3.2 Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet lentoliikenteessä

Tutkimustyötä tehdessäni selvisi, että vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksia lentoliikenteessä säätelee EY-asetus. 5. heinäkuuta vuonna 2006 Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto katsoivat, että lentoliikenteen yhteismarkkinoiden tulisi hyödyttää kaikkia kansalaisia. Vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on samat oikeudet vapaaseen liikkuvuuteen, valinnanvapauteen ja syrjimättömyyteen kuin kaikilla muillakin. Siksi vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä olisi oltava samat mahdollisuudet lentomatkustamiseen kuin muillakin kansalaisilla. Näin heidät on hyväksyttävä kuljetettavaksi eikä heidän vammansa tai liikuntarajoituksensa perusteella saisi evätä pääsyä lennolle. Poikkeuksen tekee tapaukset, joissa se on perusteltua läkisäateisten turvallisuussyiden takia. Yhteiskunnallisen osallisuuden edistämiseksi tulisi kyseisten henkilöiden myös saada lentoasemilla ja ilma-aluksissa heidän erityistarpeidensa mukaista apua. Tähän tulee käyttää tarvittavaa

henkilöstöä ja varustusta ja apu tulisi saada lisämaksutta. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2006)

Asetuksen mukaisen avunantopalvelun avulla halutaan edistää erityisryhmien lentomatkustamista, helpottaa liikkumista lentoasemilla ja taata mahdollisuus tarvittavien apuvälineiden kuljettamiseen. Apua tarjotaan muun muassa vammaisille, liikuntarajoitteisille ja iäkkäille lentomatkustajille. Trafi valvoo asetuksen noudattamista Suomessa. (EY-asetus 1107/2006, Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet lentoliikenteessä)

3.3 Ey-asetuksen takaamat oikeudet vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille

Asetus takaa syrjimättömyyden sekä yhdenvertaisen oikeuden lentomatkustamiseen. Tällä tarkoitetaan, että lentoliikenteen harjoittaja tai matkanjärjestäjä ei saa kieltäytyä matkustajan kuljettamisesta tai varauksen hyväksymisestä liikuntarajoitteisuuden perusteella niillä lennoilla, jotka lähtevät EU-alueen lentoasemilta. Tämän tarkoituksena on estää tahalliset ja tahattomat syrjintätapaukset ja poikkeuksia voidaan tehdä vain lakisääteisistä turvallisuussyistä. (Trafi 2016)

EU-alueen lentoasemilla on myös tarjottava maksutonta avunantoa. Lentoasemien tulee tarjota avustavia palveluja liikuntarajoitteisille henkilöille heidän tarpeidensa mukaan. Lentoaseman pitäjä on vastuussa lentoasemilla tarjottavasta avusta. Avunantopalvelua on tarjottava lentoterminaalien lisäksi muun muassa alueen pysäköintialueilla ja terminaalien julkisen liikenteen pysäkeillä. Matkustaja on veloitettu ilmoittamaan avunantotarpeesta 48 tuntia ennen lennon julkistettua lähtöaikaa joko matkanjärjestäjälle tai lentoliikenteen harjoittajalle. (Trafi 2016)

Lisäksi lentoyhtiöiden on EU-alueen lentoasemilta lähtevillä lennoilla tarjottava maksutta tiettyjä avustavia palveluita, kuten pyörätuolin tai avustuskoiran kuljettamista (Trafi 2016).

Maksutonta avunantoa annetaan matkustajille joiden liikuntakyky on rajoittunut fyysisen vamman tai kehitysvamman takia, näkö- ja kuulovammaisille, henkilöille jotka ovat tilapäisesti liikuntarajoitteisia, iäkkäille sekä heille, jotka jostain muusta syystä tarvitsevat erityisapua (Trafi 2016).

3.4 Erityistarpeet matkailussa

Matkalla viihtymiseen vaikuttaa se, täyttyvätkö matkailijan tarpeet ja odotukset matkalla. Tarpeet vaihtelevat ihmisestä riippuen. Osa tarpeista on biologisia ja fysiologisia, näihin voi laskea muun muassa nälän tai kylmän välttämisen. Tarpeet voivat olla myös sosiaalisia kuten kommunikaation ja yhteenliittymisen tarvetta, fyysisiä kuten liikuntavaikkeudesta johtuvia tai psykologisia kuten arvostuksen tarvetta. Mitä paremmin tarpeet pystytään toteuttamaan, sitä parempana matka koetaan. (Kurki 2008, 82)

Kun matkojen hinnat ovat laskeneet ja niiden saatavuus parantunut, vaikuttaa se myös positiivisesti matkailijoihin, joilla on erityistarpeita. Tämä mahdollistaa tiettyjen rajojen sisällä budjettimatkailun myös erityistarpeita omaavalle henkilölle. He käyttävät samoja matkustuskeinoja, kuten laivoja lentokoneita ja junia, kuin erityisryhmiin kuulumattomatkin henkilöt ja ovat oikeutettuja maksuttomaan avustukseen matkustusvälineitä käyttäessään. (Trafi 2016) Tämä takaa sen, ettei lisämaksua kerry paikasta toiseen matkustettaessa muihin matkustajiin verrattuna. Joissain kohteissa kuitenkin esim. invahuoneesta tai apuvälineistä joutuu maksamaan lisämaksun. Budjettimatkailulla tarkoitan sitä, että matkan kustannukset pyritään pitämään mahdollisimman alhaisina. Matkan hinta kuitenkin kasvaa sitä mukaan, mitä enemmän erityistarpeita ja toiveita on.

Opinnäytetyössäni ja tutkimuksissani keskityn lähinnä ulkomaille matkoja järjestäviin yrityksiin. Yrityksiä etsiessä ja niihin tutustuessani vain harva oli erikoistunut tietyn erityisryhmän matkoihin. Monilla matkanjärjestäjillä on kuitenkin eri ryhmille kuten aikuisille, liikuntarajoitteisille ja lapsiperheille

suunnattuja matkakohteita. Näistä löytää usein tietoa matkanjärjestäjien kotisivuilta tai ottamalla yhteyttä heihin muuta kautta. Kehitysvammaisille näitä kohteita on tutkimukseni mukaan selvästi vähiten. Kartoittaakseni tarjontaa, tein matkanjärjestäjille kyselyn, jonka avulla sain kerättyä tietoa aiheesta. (Liitteet 1, 2 ja 3)

3.5 Matkanjärjestäjien tarjontaa erityisryhmille

Kuten edellä jo mainitsin, ei ulkomaille matkoja tekevillä matkailuyrityksillä ole juurikaan valitsemilleni erityisryhmille räätälöityjä matkoja valikoimassaan. Suomessa on kaksi ikääntyneiden henkilöiden matkoja järjestävää yritystä ja yksi, jonka matkailutarjonnassa on matkoja, jotka ovat räätälöity liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeita ajatellen. Matkatarjonnan vähyyttä selittää se, että erityistarpeet voivat olla kovinkin yksilöllisiä ja sitä kautta matkan järjestäminen on huomattavasti enemmän aikaa ja resursseja vievää.

3.5.1 Ikääntyneille suunnatut matkat

Ikääntyneet henkilöt eivät välttämättä tarvitse niin paljon erityisjärjestelyjä matkoilleen kuin liikuntarajoitteiset tai perheet, joissa on kehitysvammainen lapsi. Silti heillä voi olla joitain erityistarpeita ja -toiveita matkalleen. Ikäihmiset voivat toivoa matkoiltaan esimerkiksi liikuntaa, kulttuuriin tutustumista sekä yhdessäoloa. Vielä nykyäänkin on paljon ikäihmisiä, jotka eivät puhu kovin hyvin muita kieliä kuin suomea, joten suomalainen opas matkalla on tärkeä. Ikääntyneet myös kilpailuttavat matkansa samalla tavalla kuin moni muukin matkaa suunnitteleva. Arvossaan on hyvin suunniteltu matka, sopivan kestoinen matkustusaika, mielenkiintoiset kohteet, tekeminen ja näkeminen kohteessa, mukava hotelli ja helppo matkustaminen. Ikääntyneillä nämä seikat saattavat vaikuttaa matkan valintaan enemmän kuin hinta.

Suomessa ikääntyville matkoja järjestää kaksi yritystä. Toinen niistä on Ykkösmatkat, joka on ainoa eläkeläisjärjestön perustama matkatoimisto

Suomessa. Heidän toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkailleen laadukkaita, mieleenpainuvia ja maistuvia matkoja kohteisiin, joissa on paljon nähtävää ja koettavaa. Heidän kaikkiin matkoihin kuuluu aina laadukas linja-autokuljetus, hyvätasoiset puolihoitoruokailut ja majoitukset keskitasoa paremmissa hotelleissa jaetuissa kahden hengen huoneissa. Lisäksi kiertomatkoilla on aina mukana ammattitaitoinen suomalainen matkanjohtaja ja lisäksi pääkohteissa palvelee paikallisopas. (Ykkösmatkat 2014) Toinen yritys, joka järjestää matkoja ikääntyneille on MatkaSeniorit. Heidän valikoimaansa kuuluu ikääntyneiden ulkomaan ryhmämatkat. MatkaSenioreilla ryhmän minimikoko on 10-20 henkilöä, jotta matkan hinta saataisiin pidettyä mahdollisimman alhaisena. Heidän matkansa räätälöidään asiakasryhmän toiveiden mukaan ja matkoihin voidaan sisällyttää aterioden ja perusretkien lisäksi esimerkiksi käynnit erikoiskohteissa ja paikallisten suomalaisten tapaamiset. Kohteissa järjestetään halutessaan liikuntaa ja sitä toivovalle ryhmälle varaavat MatkaSeniorit ryhmän toiveiden mukaisen matkanjohtajan, joka ohjaa esimerkiksi jumppia ja patikkaretkiä. (Raunola 2014)

Myös suurimmat matkanjärjestäjät tarjoavat nykyään matkoja aikuisille tai ikääntyneille. Heidän matkoja ei ole varsinaisesti räätälöity juuri tälle kohderyhmälle, mutta hotellit ovat joko aikuiseen makuun tai vain aikuisille tarkoitettuja. Vain aikuisille tarkoitetuissa hotelleissa voi ikäraja olla esimerkiksi 16 tai 18 vuotta. Aikuiseen makuun tarkoitetuissa hotelleissa voi olla esimerkiksi lisäpalveluita, kuten kuntosali, all inclusive-vaihtoehto, kylpyläosasto tai hotelliluokitus on vähintään neljä tähteä. Itse matkailijoita haastatellessani kävi ilmi, että osa ikäihmisistä asuu ja matkustaa yksin. Heidän mukaansa yksi ongelma matkustamisessa on, että suurimmalla osalla matkatoimistoista joutuu yksin matkustava maksamaan enemmän kuin kaksin matkustava. Tämä johtuu lähinnä hotellihuoneen hinnasta. Suomessa ainakin aurinkomatkat tarjoavat soolomatkoja, joissa hotellihuoneesta ei tarvitse maksaa ylimääräistä. (Aurinkomatkat 2014)

3.5.2 Liikuntarajoitteisille suunnatut matkat

Löysin Suomesta yhden esteettömiin matkoihin erikoistuneen matkatoimiston. Heillä on tarjontaa niin lähikohteisiin kuin kaukomaihinkin. Esimerkkikohteita ovat muun muassa Saksan Berliini, Italian Toscana, Thaimaan Hua hin ja Viron Niitväljä. He järjestävät myös fanimatkoja esimerkiksi sähköpyörätuolisalibandyn maailmanmestaruuskilpailuihin. Heidän mukaansa esteettömille ja erityisryhmien matkoille on ehdottomasti kysyntää ja se onkin lisännyt heidän tarjoamiaan matkakohteita.

Liikuntarajoitteisten matkat yleensä ovat lisääntymään päin. Monet haluavat matkustaa esteestään huolimatta, varsinkin kun tietävät että se on mahdollista, ja monissa kohteissa huomioidaan entistä paremmin esteettömyys. (Erityismatkanjärjestäjä 2014)

Heidän mukaansa kilpailua erityismatkojen saralla ei Suomessa juuri ole. Toki suurimmat matkanjärjestäjät tarjoavat matkoja myös esteettömiin kohteisiin ja liikuntarajoitteisille sopivia hotelleja, mutta he eivät juurikaan järjestä niitä yksilöllisten erityistarpeiden mukaan. Yhtenä syynä kilpailun vähyyteen onkin niin sanottujen perusmatkojen helppo ja vaivaton järjestäminen sekä myynti. Erityistarpeisiin räätälöidyn matkan järjestämien vie enemmän aikaa ja vaatii suuremman määrän järjestelyjä.

Kaikki matkatoimistot varmasti kyllä myyvät esteettömiä matkoja, mutta eivät erityisesti juuri mainosta asiaa. Esteettömät matkat on järjestettävä niin hyvin ja yksilöllisesti, että esim. pyörätuolin kanssa ei tule ongelmia missään paikassa. Monet matkatoimistot eivät mielellään tee niin suurta työmäärää. (Erityismatkanjärjestäjä 2014)

Kuten aiemmin mainitsin, myös suuremmat matkatoimistot järjestävät matkoja erityisryhmille. Yksityisille henkilöille matkoja pyritään järjestämään mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan kunnioittaen, mutta parhaiten erityistarpeita palvelevat ryhmämatkat, joita esimerkiksi Tjäreborg järjestää. Näiden matkojen tilaajana ovat yhdistykset ja järjestöt ja niiden kautta matkoja myydään eteenpäin jäsenille.

Ryhmäosastomme järjestää vuosittain matkoja erityisryhmille, kuten näkövammaisille, liikuntaesteisille, kehitysvammaisille ja muille erityisryhmille. Tilaajana ovat liitot ja yhdistykset. Heillä on aina yhdistyksen/liiton edustajat matkalla mukana. Kohdehenkilöiltämme saa etukäteen tietoa ryhmästä ja matkustajille järjestetään myös erityisohjelmaa, kuten omia retkiä. (Tjäreborg 2014)

Näille matkoille on räätälöity myös esimerkiksi aktiviteetteja ryhmän erityistarpeiden mukaan. Normaalisti järjestettäviin aktiviteetteihin ei välttämättä pysty osallistumaan, jos omaa erityistarpeita.

Ulkomaalaisia esteettömiä matkoja järjestäviä yrityksiä on varsinkin Amerikan, Australian ja Iso-Britannian alueilla. Suomessa erityismatkoja järjestävän yrityksen mukaan hekin käyttävät ulkomaalaisia alihankkijoita. Tämän takia halusin selvittää, miten paljon maailmalla on esteettömiä matkoja järjestäviä yrityksiä ja onko niitä helppo löytää. Kartta auttaa kuvaamaan, mistä päin maailmaa erityismatkailuun suuntautuneita yrityksiä löytyy ja miten ne jakaantuvat maailmalla. (Kuva 3) Lähteenä kartan kokoamiseen olen käyttänyt kolmea eri internetsivua, joilla erityismatkanjärjestäjiä on lueteltu. Tulos ei ole täysin luotettava ja yrityksiä voi olla myös ympäri maailmaa enemmän. Monella maalla voi olla matkanjärjestäjiä, jotka toimivat maiden omilla kielillä ja heidän palvelunsa ovat tarkoitettu maan kansalaisille tai -kieltä puhuville henkilöille. Listasin kartalle kuitenkin kansainvälisiltä sivuilta löytämäni yritykset, joiden sivut ovat englanniksi ja siksi monen ymmärrettävissä. Suurin osa löytämistäni yrityksistä on erikoistunut liikuntarajoitteisten matkailuun, mutta mukana on myös vain kehitysvammaisille matkoja järjestäviä yrityksiä ja niitä joilla iäkkäät ihmiset ovat kohderyhmää. En myöskään huomioinut yrityksiä, jotka järjestävät pelkästään aktiviteetteja erityisryhmille vaan vain matkanjärjestäjät joilta voi varata myös lennot ja majoituksen aktiviteettien lisäksi.



Kuva 3. Maailmalla toimivia erityismatkanjärjestäjiä
(Disabledtravelers.com, Special needs Resources, Travel-guides 2014)

Kartta osoittaa, että kolme maata, joissa on eniten erityisryhmiin erikoistuneita yrityksiä, on Amerikka, Iso-Britannia ja Australia. Jaetulla neljännellä sijalla on Kanada ja Afrikka, jossa yritykset ovat jakaantuneet Etelä-Afrikan ja Kenian välille. Muista maista yrityksiä löytyi yksi tai kaksi. Ei ole selkeää yhtä syytä siihen, miksi Amerikassa on niin paljon enemmän erityismatkanjärjestäjiä. Yksi mahdollinen perustelu voisi olla, että Amerikassa asuu 56,7 miljoonaa erityistarpeita omavaa henkilöä. Se on 19% koko maan väestöstä. (Census 2012) Toisaalta Iso-Britanniassa on yli 11 miljoonaa erityistarpeita omaavaa henkilöä, mikä on n. 17% koko maan asukkaista ja Austraaliallakin yli 4 miljoonaa, joka on myös n.17% heidän koko maan asukkaista (Office for Dissability Issues; Australian Network On Disability 2014). Prosentuaalisesti näiden maiden väestössä on lähes saman verran erityistarpeita omaavia henkilöitä. Oletettavasti Amerikan väkiluku kokonaisuudessaan vaikuttaa asiaan paljon. Amerikan väkiluku on 320,5 miljoonaa kun Iso-Britannian väkiluku on 63,1 miljoonaa ja Austraalian vain 23,3 miljoonaa. (World Population Review 2014) Afrikan erityismatkanjärjestäjien vähyyteen ja yritysten sijaintiin vaikuttaa hyvin paljon maanosan köyhyys. Afrikassa on 60-80 miljoonaa erityistarpeita omaavaa henkilöä. Heistä suurin osa on erittäin köyhiä, eikä heillä esimerkiksi ole mahdollisuutta kouluun tai työssä käyntiin. (Disabled World 2014) Ilman koulutusta ja työtä on vaikea ansaita rahaa. Tästä johtuen kysyntää erityispuolen matkailulle ei Afrikassa juuri ole. Yritykset, jotka tarjoavat matkoja erityisryhmille, sijaitsevat Keniassa ja Etelä-

Afrikassa. Kenialla on itäisen Afrikan suurin ja monipuolisin talous. Etelä-Afrikalla taas on Saharan eteläpuolisen Afrikan suurin talous ja se on Afrikan kehittynein maa. (Formin 2014) Kummatkin maista ovat myös suosittuja matkakohhteita. Näistä syistä johtuen Afrikan harvat yritykset sijoittuvat näihin maihin.

3.5.3 Kehitysvammaisille suunnatut matkat

Kehitysvammaisille ja heidän perheilleen matkoja tarjotaan melko vähän. Toisaalta pyörätuolia käyttävä tai huonosti liikkuva kehitysvammainen on liikuntarajoitteinen ja silloin hän voi käyttää liikuntarajoitteisten palveluita apunaan. Usein kuitenkin kehitysvammaiset tarvitsevat muutakin tukea ja apua kuin rampit tai tilavat huoneet ja saniteettitilat. Kehitysvammaisten tarpeita kunnioittavia matkoja on hankalampi räätälöidä, koska tarpeet voivat olla hyvin paljon erilaisempia kuin liikuntarajoitteisilla.

Kehitysvammaisille normaalit matkarutiinit voivat olla haastavia. Osa ei jaksaa odottaa missään tilanteessa, ei lentokentällä, turistikiirroksilla tai kaupan jonossa. Toiset taas eivät halua käyttää vierasta vessaa tai syödä liian isossa tai täydessä tilassa. Ulkomailta löytyy muutamia yrityksiä, jotka ovat erikoistuneet pelkästään matkoihin kehitysvammaisille tai kehitysvammaisille perheineen. Amerikkalainen Trips inc. Special Adventures esimerkiksi järjestää yli 16-vuotiaille kehitysvammaisille all inclusive -ryhmämatkoja Amerikassa ja sen lähimaissa. He järjestävät kaiken matkaan liittyvän valmiiksi ja heillä on avustajat jokaista 3-4 kehitysvammaista matkaa kohden. (Trips inc. Special Adventures 2014) Australialainen Pipeline Holidays järjestää samantyyllisiä ryhmämatkoja yli 18-vuotiaille kehitysvammaisille, mutta ympäri maailmaa ja kohteena voi olla jokin tietty paikka, esimerkiksi Disney World (Pipeline holidays 2014). Englantilainen Enable Holidays järjestää matkoja niin kehitysvammaisille kuin heidän perheilleenkin. Heidän kauttaan matkalle voi järjestää koulutetun avustajan maksua vastaan. Avustaja on perheen mukana koko loman, joitain päiviä tai vaikka joitain tunteja päivästä. Tällöin muun perheen on mahdollista tehdä asiota jotka eivät ole mahdollisia

kehitysvammaisen perheenjäsenen kanssa. (Enable Holidays 2013)

Tällaista palvelua ei Suomesta löydy, vaikka sille varmasti olisi kysyntää. Myöskään pelkästään kehitysvammaisiin erikoistuneita matkanjärjestäjiä ei Suomessa ole. Amerikasta, Texasista, löytyy jopa maailman ensimmäinen täysin liikuntarajoitteisille ja kehitysvammaisille suunniteltu huvipuisto. Morgan's Wonderland -puiston laitteet ja muut hovit on suunniteltu niin, että jokainen henkilö vammasta riippumatta, voi niistä nauttia. Puistosta löytyy muun muassa aistikylä, kiertoajelujuna johon pääsee pyörätuolilla, keinu johon saa oman pyörätuolin kiinni, jos siitä nouseminen on hankalaa ja monenlaista muuta aktiviteettia. Puistoon on myös suunniteltu GPS-paikanninsysteemi, jolla voi seurata oman ryhmänsä sijaintia puistossa, jos käy niin, että joku ryhmästä eksyy. Se pitää myös huolen siitä, että yksikään lapsi ei voi poistua puistosta ilman omaan ryhmään kuuluvaa vanhempaa. (Morgan's Wonderland 2014)

4 TUTKIMUSPROSESSI

4.1 Tutkimus ja sen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on esittää erilaisia hypoteeseja, tehdä tulkintoja jo valmiina olevista tiedoista ja teksteistä sekä luoda uusia kysymyksiä tulevia tutkimuksia varten. Ennen kaikkea tutkimuksen tavoitteena on kuitenkin saada selville uutta tietoa. Tutkimus sisältää kysymyksiä, joita ei ole ennen välttämättä kysytty, vastausten etsimistä näihin kysymyksiin sekä tutkimustulosten esittämisen muille. (Real portal 2016)

Tutkimuksessa halusin selvittää, miten kohderyhmiin kuuluvat henkilöt kokevat itse matkailun ja kuinka he kokevat, että heidät on otettu huomioon matkailussa. Halusin tuoda vahvasti esille kohderyhmiin kuuluvien henkilöiden omat mielipiteet ja näkökulmat, sekä pyrkiä ymmärtämään matkailua heidän kannaltaan. Tutkimukseeni en haastatellut suuria ihmisryhmiä, vaan 10-20 henkilöä kohderyhmää kohden. Vastausten saaminen tosin aiheutti aluksi vaikeuksia Suomessa hyvin toimivan henkilötietolain ja yksityisyyden suojan takia. Oikeiden kanavien löydyttyä sain kuitenkin kerättyä vastauksia kysymyksiini.

Ikäihmisten kyselyihin vastasi 10 henkilöä, liikuntarajoitteisten kyselyihin 13- ja perheiden joissa on kehitysvammainen lapsi tai nuori 20 henkilöä. Määrät eivät ole suuria, mutta näin sain paremmin otettua huomioon henkilöiden oikeita mielipiteitä ja aikani riitti käydä läpi vapaamuotoiset vastaukset, joita vastanneet henkilöt antoivat.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälaisia matkailupalveluja on tarjolla erityisryhmille sekä mitä toiveita ja kehittämiskohteita erityisryhmiin kuuluvilla henkilöillä on matkailun suhteen. Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen. Päädyin tähän menetelmään, koska tällä tavoin saa paremman käsityksen tutkittavien henkilöiden näkökulmiin ja ajatuksiin aiheeseeni liittyen. Henkilöt pystyivät kertomaan kokemistaan asioista vapaalla kerronnalla ja jokainen sai äänensä kuuluviin, mikä ei

kvantitatiivisella-, eli määrällisellä tutkimuksella, olisi toteutunut. Huomasin myös, että aiheesta oli kovin vähän tilastotietoja tai ylipäätään mitään tietoa, joten kohderyhmiltäni saamani vastaukset olivat erityisen tärkeitä tutkimukseni kannalta.

Matkailupalveluiden käyttäjien lisäksi tein kyselylomakkeen myös matkantarjoajille, saadakseni tietoa kuinka hyvin matkatoimistot ja matkanjärjestäjät ovat ottaneet huomioon erityisryhmiin kuuluvat henkilöt.

Toteutustavaksi valitsin kyselylomakkeen. Tein jokaiselle tutkittavalle ryhmälle omat lomakkeet. Suurin osa kysymyksistä olivat kaikilla tutkittavilla ryhmillä samoja, mutta osa kysymyksistä oli muokattu vastaamaan paremmin kohderyhmää. Lomakkeiden avulla, joita jaoin erityisryhmiin kuuluville henkilöille, selvitin muun muassa matkustustiheyttä, apuvälineiden käyttöä, kokevatko he että myös heille sopivia aktiviteetteja on tarpeeksi ja kokevatko he itsensä tervetulleiksi matkakohteissa. Matkanjärjestäjiltä kysyin muun muassa, kuinka he huomioivat erityisryhmät, onko erityisryhmien matkoille kysyntää sekä miten erityistarpeet vaikuttavat matkan hintaan. Kyselyä jaoin sähköpostitse sekä sosiaalisessa mediassa. Sähköisesti sain jaettua kyselyä nopeasti ja kustannustehokkaasti usealle henkilölle kerralla, siksi päädyin tähän menetelmään.

4.2 Ikääntyneiden tarpeet matkailussa

Suomessa yli 65-vuotiaita on yli miljoona. Keskimääräisen eliniän pidentynyttä ja terveydentilan parannuttua ikääntyneet jaksavat matkustaa aiempaa vanhempina ja enemmän kuin ennen. Heillä on myös enemmän rahaa käytössään. Ikääntyneet matkustajat tulisikin ottaa ehdottomasti huomioon tulevaisuuden matkailussa, koska varsinkin kehittyneissä maissa syntyvyys laskee ja ikääntyneiden ihmisten määrä kasvaa. (Verhelä 2014, 211) Ikääntyneiden suomalaisten ulkomaanmatkojen osuus on kasvanut 43,4% vuodesta 2009. Ikääntyneiden kotimaanmatkailun, johon kuuluu maksullinen yöpyminen, taas 75,3% vuodesta 2009. (Kuva 4)

Vaikka ikä ei välttämättä kerro matkustustottumuksista ja nuoret ja iäkkäät voivat tehdä samanlaisia matkoja, on iäkkäiden keskuudessa joitain yhdistäviä tekijöitä. Harraste- ja ryhmämatkoille on kysyntää. Myös esteettömyys, tasokkaat hotellit ja all inclusive -matkat ovat kiinnostusten kohteina. Iäkkäämmät ihmiset toivovatkin usein matkaltaan helppoutta. (Frilander 2013)

Nykyiset iäkkäät ovat usein innokkaita matkustajia, kunhan lähteminen ja hotellit ja muut palvelut ovat helppoja. (Ikääntynyt matkailija)



Kuva 4. 65-74-vuotiaiden vapaa-ajan matkojen kasvu (yle.fi 2014)

Ikääntyneiden omat mielipiteet matkailusta riippuvat paljon omasta terveydentilasta ja varallisuudesta. Huonompikuntoiset eivät välttämättä halua matkustaa yhtään sen vähempää kuin parempikuntoisetkaan, mutta huoli omasta turvallisuudesta voi saada jäämään kotiin. He kokevat, että matkanjärjestäjien tulisi kiinnittää enemmän huomiota autettavuuteen ja yksilöllisempiin palveluihin. Suurin osa olisi valmiita myös maksamaan matkoistaan enemmän, jos matkoille olisi mahdollista järjestää enemmän ohjausta, valvontaa ja sairaanhoitopalvelut lähelle.

Jos matkoilla olisi mahdollisuus suomalaiseen terveydenhuoltoon lähellä, toisi se turvaa matkustamiseen. Tällaiselle lisäpalvelulle olisi varmasti kysyntää ja maksaakkin siitä voisi. Pystyisi huonompikuntoisenakin lähteä reissuun ilman huolta. (Ikääntynyt matkailija 2 2014)

Parempikuntoiset taas mainitsivat tarvitsevansa apua lähinnä painavien matkalaukkujen nostelussa ja siirtämisessä. Heidän mielestään olisi hyvä, jos lentokentillä olisi henkilökuntaa avustamassa laukkujen nostamisessa hihnoille ja pois hihnoilta. Tämän lisäksi kohdemaassa voisi olla henkilöitä, jotka avustaisivat matkalaukut lentokentältä busseihin ja takseihin. Myös tästä palvelusta moni olisi valmis maksamaan.

Niin kuin aiemmin kävi ilmi, moni iäkkäistä ihmisistä ei puhu muita kieliä kuin suomea. Tämän takia moni myös toivoi suomenkielisiä opaspalveluita kohdemaihin. Ei riitä, että kohteessa on suomenkielinen opas, johon voi tarvittaessa ottaa yhteyttä, vaan kaikkien retkien tulisi myös olla suomeksi opastettuja.

Kielitaito ei kaikilla riitä siihen, että kohteista saisi tarpeeksi irti. Siksi suomenkielisiä tutustumisretkiä kuuluisimpiin ja vähän tuntemattomimpiinkin kohteisiin pitäisi olla tarjolla. (Ikääntynyt matkailija 3 2014)

Monen mielestä myös matkanjärjestäjien tarjoamat kolmen päivän kaupunkilomat ovat aivan liian lyhyitä. Eläkkeellä ollessa aikaa matkustamiseen on enemmän ja kolmen päivän matka on liian lyhyt, jotta kaupunkiin pystyisi kunnolla tutustumaan. Iäkkäät henkilöt myös arvostaisivat matkoja, joissa kuuluisimpien nähtävyyksien lisäksi pääsisi oikeasti tutustumaan paikalliseen elämään. Osa oli myös sitä mieltä, että oppaiden tulisi olla kohteessa kauan asuneita ja tuntea alue hyvin, jotta he voisivat oikeasti kertoa maan kulttuurista ja toiminnasta sekä viedä turisteja paikkoihin, joita he eivät itse osaisi etsiä. Näin ollen turistit pääsisivät näkemään muutakin kuin tunnetuimmat turistinähtävyydet turvallisesti opastettuna.

Toivoisin pidempiä kaupunkilomia. Viikonloppumatkat, joita matkajärjestäjät usein tarjoavat, ovat liian kiireisiä. Eläkkeellä kun vihdoinkin olisi aikaa tutustua kauan haaveilemiinsa kohteisiin. Viikkomatkojen tarjontaa Euroopan kaupunkeihin toivoisin enemmän. (Ikääntynyt matkailija)

Seniorit kilpailuttavat matkoja ihan siinä missä muutkin asiakkaat. Usein hinta-laatusuhteeltaan paras matkaohjelma voittaa kilpailun, ei aina halvin vaihtoehto. (Raunola 2014)

Ulkomaan kohteiden lisäksi osa kohderyhmäläisistä kertoi matkustavansa mielellään Suomessa. Eli kotimaanmatkailulla on kysyntää, etenkin kesäaikaan. Osalla vastaajista on oma mökki, jonne voi halutessaan mennä nauttimaan luonnon rauhasta. Lisäksi moni kertoi asuvansa kerrostalossa ja kaipaavansa kesäisin mökkeilyä. Tutkimuksissa ilmeni, että välttämättä itse mökki ei ole se tärkein asia, vaan eläminen luonnon helmassa.

Siirtolapuutarhamökkejä voisi olla enemmän. Yhteinen WC:kin riittäisi, jos mökkejä olisi enemmän saatavilla. Kaikki eivät halua matkustaa ulkomaille vaan tonkia omaa pientä pihapiiriä ja kuulua pienmökkikyhteisöön risuhellaperiaatteella. (Ikääntynyt matkailija 5 2014)

Kesäksi olisi mukava, jos olisi enemmän tarjolla järvenrantamökkejä tai muita majoituspaikkoja. Rannalla olisi mukava viettää kesää, varsinkin kun muuten kaupungissa asuu. (Ikääntynyt matkailija 6 2014)

On myös niitä, joille nykyinen matkatarjonta on tarpeeksi ja jotka mieluummin järjestävät matkansa itse kuin käyttävät ryhmämatkoja tai muita pakettimatkoja. He kiertelivät kohteissa mieluummin itsekseen omalla aikataululla kuin oppaiden kanssa ja puhuvat myös sen verran kieliä, että pärjäävät. Joillekin jostain tietystä matkakohteesta on valikoitunut suosikki, johon palataan kerta toisensa jälkeen. Nämä henkilöt ovat suurimmaksi osaksi hyväkuntoisia.

Oma arvio ja selvän ottaminen kohteista riittää. Emme harrasta erikoisesti eläkeläismatkoja. Ilmoitukset ja internet sekä tieto maantieteestä riittävät perusteluksi. Tietysti tarjouksia, kytäämme, mutta se ei yksin ratkaise.

Viime vuosisikymmeninä olemme käyneet lähinnä Kanarialla, lähes joka saarella, mutta Las Palmas on usein ollut kohteena. Hyvä paikka, ostosparatiiseja, markkinoita ja halpakauppoja riittää. Lisäksi erittäin hyvä merenranta, aurinko paistaa ja vilinääkin tarpeeksi. Tässä vanhemmalla iällä on myös tärkeätä, että paikka on tutuksi käynyt. (Ikääntynyt matkailija 7 2014)

4.3 Liikuntarajoitteisten tarpeet matkailussa

Kuten iäkkäimmilläänkin henkilöillä, myös liikuntarajoitteisilla matkailuun vaikuttavat paljon heidän oma terveydentilansa ja varallisuutensa. Näistä varallisuus on suurempi ongelma matkailulle. Ei ole myöskään sama asia lähteä matkalle kyynärsauvoja apuna käyttäen kuin sähköpyörätuolilla. Mitä suurempi apuväline tai mitä enemmän niitä tarvitsee, sitä parempaa suunnittelua matka vaatii. Liikuntarajoitteisella henkilöllä voi olla seuraavanlaisia ongelmia tai hänen tulee ottaa huomioon seuraavia seikkoja matkaa varatessaan:

- Puute hyvin soveltuvista hotellihuoneista
- Puute apuvälineitä käyttävän henkilön lentokenttäkuljetuksista
- Puute ajoneuvoista johon saa pyörätuolin
- Puute liikuntarajoitteisille soveltuvista ravintoloista, baareista yms.
- Invavessojen puute julkisilla paikoilla
- Hankalat internetsivut, ei tietoa esteettömyydestä tai sitä on vaikea löytää
- Vaikeakulkuiset tai ahtaat kadut
- Puute ammattitaitoisesta henkilökunnasta, joka ymmärtää esteettömyydestä
- Soveltuvien apuvälineiden, kuten pyörätuolien tai suihkutuolien puute kohteissa
- Huono informaatio nähtävyyksien ja turistikohdeiden esteettömyydestä

(Disabled world 2014)

Suomessa liikuntarajoitteisten henkilöiden matkailusta ei ole saatavilla tilastotietoja. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö he matkustaisi aivan

yhtäläillä kuin liikuntarajoitteettomatkin henkilöt. Kyselyyni vastasi 21-52-vuotiaita miehiä ja naisia. Heistä suurin osa käytti apuvälineitä kuten kyynärsauvoja, manuaalista pyörätuolia tai sähköpyörätuolia. 20% vastanneista ei tarvinnut apuvälineitä liikkueessaan. Jokainen kyselyyn vastannut henkilö oli matkustanut joko Suomessa, ulkomailla tai molemmissa. Matkustusintoon vaikuttaa tällä kohderyhmällä eniten matkojen hinnat.

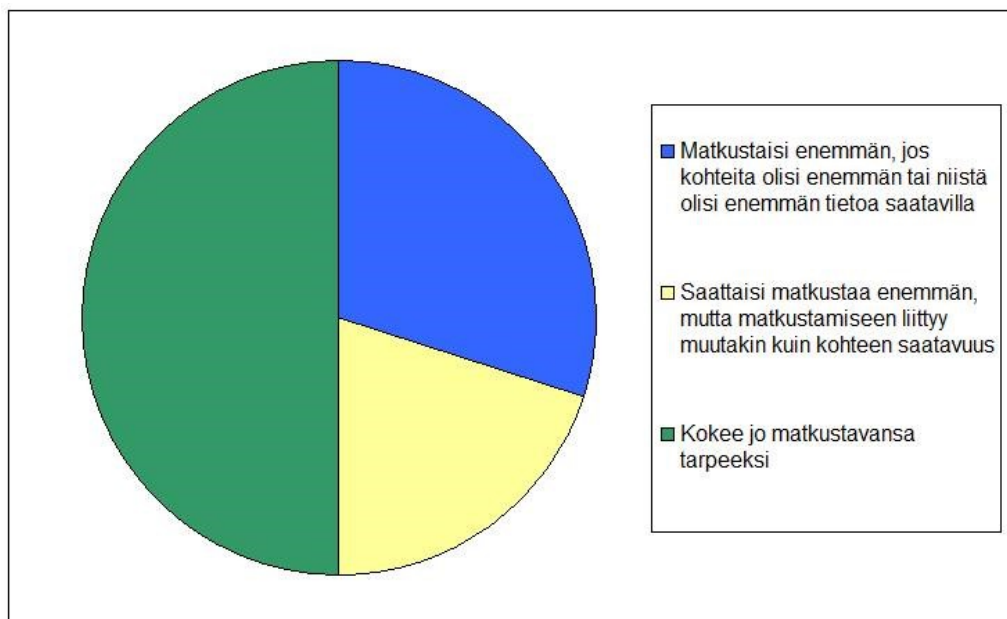
Valitettavasti matkan hinta kasvaa, jos matkaajalla on erityistarpeita. Lentoyhtiöt eivät ota lisämaksuja lentokenttäjärjestelyistä (esim. matkustajan kantaminen matkustamoon), mutta jotkut järjestelyt maksavat lisää esim. sähkömopot, sairaalasängyt ja lentokenttäkuljetukset. (Matkanjärjestäjä 2014)

Haastateltavista henkilöistä 60% tarvitsee matkalle mukaan avustajan. Loput eivät tarvitse avustajaa ollenkaan tai tarvitsevat sellaisen mukaan vain harvoin. Vaikka apuvälineen saa ottaa lentokoneeseen maksutta mukaan ja lentokenttäavustus on ilmaista, nousee matkan hinta avustajan mukaan tarvitsevilla henkilöillä. Avustajan matkan nimittäin maksaa lähes poikkeuksetta liikuntarajoitteinen itse, jolloin hänellä on maksettavanaan kahden henkilön matkat. Vaikeasti vammaisen henkilö voi kuitenkin kotikuntansa vammaispalvelulta anoa avustajan matkan takaisinmaksua jälkikäteen. Henkilökohtaista apua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Välttämätön avun tarve tulee aina arvioida suhteessa toimintaan. (Invalidiliitto 2014) Avustajaa tarvitsevan henkilön toimintakyvyn perusteella heille on myönnetty tietty määrä avustustunteja kuukaudessa. Tätäkin tulee miettiä matkalle lähtiessään, koska aina myönnetyt tunnit eivät riitä ulkomaanmatkaan. Avustustunnit ylittävälle ajalle on kuitenkin mahdollista hakea korvauksia, jotta kulut saisi katettua. Henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa. Ulkomaanmatkat voidaan katsoa kuuluvan tähän ryhmään.

Ulkomaille suuntautuvalla lomamatkalla ei säännöksen tarkoittama kuukausittainen tuntimäärä välttämättä riitä kattamaan kaikissa tilanteissa tarvittavaa välttämätöntä avun tarvetta. Vaikeavammaisen henkilön on tällöin hakemuksessaan esitettävä avun tarpeen perustelut, mihin tarkoitukseen hän henkilökohtaista apua hakee ja miksi avun tarve on välttämätöntä. (Invalidiliitto 2014) Kukaan kyselyyni vastanneista henkilöistä ei ollut törmännyt lentoyhtiöön, joka tarjoaisi liikuntarajoitteisen henkilön avustajan matkan tai antaisi siitä alennusta. Yksi vastanneista kuitenkin kertoi, että ennen vanhaan Finnairilla oli tällainen käytäntö avustajien suhteen. Lisäksi vastauksista ilmeni, että Suomessa avustajan saa ottaa maksutta mukaan junalla matkustettaessa.

Matkatarjonnan riittävyys jakoi mielipiteitä. Puolet vastanneista oli sitä mieltä, että liikuntarajoitteisille on tarpeeksi matkatarjontaa kun taas puolet vastasivat, että sitä ei ole tarpeeksi. Suurimmat puutteet olivat kaukomatkojen saatavuudessa ja hekin, jotka olivat sitä mieltä, että tarjontaa on tarpeeksi, mainitsivat että markkinointiin pitäisi panostaa enemmän. Vaikka kaikki kertoivat lähtevänsä etsimään matkoja internetistä, on kavereista ja vertaistukiryhmistä suuri apu. Niistä ja kavereilta saa tietoa esteettömistä matkoista parhaiten. Internetistä löytyy myös blogi nimeltään Palmuasema, jota ylläpitää sähköpyörätuolia käyttävä nainen. Sieltä saa paljon tietoa esteettömästä matkailusta ja kaikesta siihen liittyvästä, sekä voi lukea matkakertomuksia naisen omista matkoista. (Palmuasema 2014) Valmismatkojen kilpailuttaminenkaan ei välttämättä onnistu, koska Suomessa ei ole kuin yksi erityismatkoihin suuntautunut yritys. 30% vastanneista kertoi, että matkustaisi enemmän, jos kohteita olisi enemmän tai jos tietoa olisi helpommin saatavilla. Puolet matkustaisi mahdollisuuksien mukaan enemmän, mutta matkojen hinnat vaikuttavat matkustusintoon ja 20% oli sitä mieltä, että matkustaa tarpeeksi jo tälläkin tarjonnalla. (Kuvio 1)

Matkustaisin enemmän, jos matkan hinta olisi kohtuullinen. tuntuu, että esteettömistä lomista "ryöstetään" kallein mahdollinen hinta. (liikuntarajoitteinen matkustaja 2014)



Kuvio 1. Matkustushalukkuus, jos kohteita olisi enemmän, liikuntarajoitteiset. (Mari Liikanen 2014)

Vaikka matkat olisi saatu varattua ja kaikki muu hoidossa voi, varsinkin pidemmällä lennoilla, lentokoneen ahtaus aiheuttaa ongelmia. Tilaa on vähän ja etenkin wc:t ovat todella pieniä. Joissakin koneissa on sisällä kapea tuoli, jolla voi kulkea koneen wc-tilojen luo. Tämä edellyttää, että tuolille pääsee siirtymään itse, sillä lentokoneen henkilöstö ei auta siirtymisissä. Voi olla tarpeen miettiä lentomatkan pituus sen mukaan, että wc:hen ei pääse. Ongelman ratkaisemiseksi on tosin olemassa myös lääkkeitä, katetreja yms. (Palmuasema 2014) Vessoihin voi olla vaikea päästä, joten on keksittävä muita, joskus vähemmän mukavia vaihtoehtoja.

Mua harmittaa, kun lentokoneen vessat ovat niin ahtaita. Niihin ei pyörätuolilla mahdu, siksi joudun käyttämään lentomatkoilla vaippaa. Invavessa olis iso plussa lentokoneessa ja avustajan pitäis päästä halvemmallä. Se tekis matkailusta vielä miellyttävämpää. Sekä avustajalta että vammaiselta vaaditaan matkoilla seikkailumieltä ja varautumista yllätyksiin, saa jännittää miten apuvälineet kestävät lentokoneessa. Näistä pikkujutuista huolimatta matkailu on tosi kivaa ja siitä saa paljon elämyksiä! (liikuntarajoitteinen matkailija 2 2014)

Kohteissa 30% mielestä on tarpeeksi aktiviteetteja myös liikuntarajoitteisille. 70% mielestä aktiviteetteja saisi olla enemmän. Kokemus siitä, onko aktiviteetteja tarpeeksi, riippuu hyvin paljon siitä, mitä lomaltaan odottaa. Toisaalta myöskään juuri liikuntarajoitteisille räätälöidyt aktiviteetit eivät ole välttämättä tarpeen, tai taloudellisesti niin kannattavia. Yksi mahdollisuus olisi muuttaa jo olemassa olevat aktiviteetit myös liikuntarajoitteisille sopiviksi. Sen lisäksi tulisi kiinnittää huomiota jo suunnitteilla oleviin aktiviteetteihin, jotta ne olisivat esteettömiä ja sitä kautta jokaiselle sopivia.

Enemmän aktiivilomia pitäisi olla liikuntarajoitteisille. Tai edes tietoa kohteessa olevista aktiviteeteista. Etenkin niistä vähän ekstrememmistä, mitä ei voi Suomessa välttämättä tehdä. (liikuntarajoitteinen matkailija 3)

Vastauksista kävi ilmi, että vaikka aktiviteetteja harvemmin on järjestetty myös liikuntarajoitteisten ehdoilla, on joitain kohteita, missä heidätkin on otettu huomioon ja joihin he voivat esteettömästi osallistua.

Teneriffalla, Toscanan Lucignanossa, Kyproksella ja Kreetalla olevat esteettömät kohteet tarjoavat myös retkivaihtoehtoja liikuntarajoitteisille. (liikuntarajoitteinen matkailija 4 2014)

Matkakohteissa jokainen vastannut kertoi kokevansa itsensä tervetulleeksi. Useammassa vastauksessa kävi ilmi, että maksava asiakas on aina yhtä tervetullut, oli sitten liikuntarajoitteinen tai vammaton. Lisäksi kävi ilmi, että suhtautuminen ei riipu paikasta, vaan enemmänkin ihmisistä itsestään, vaikka maailmassa on yhä paikkoja joissa liikuntarajoitteisiin suhtaudutaan erittäin huonosti. Toisissa kulttuureissa taas liikuntarajoitteisiin suhtaudutaan jopa erityisellä mielenkiinnolla.

Maailmassa on kolkkia, jossa liikuntarajoitteisuutta pidetään esimerkiksi kirouksena, mutta minulla ei ole kokemusta tällaisissa paikoissa matkustelusta. Ainakaan kotimaisemmasta näkökulmasta ennakkoluulot eivät ole paikkasidonnaisia, vaan ne riippuvat aina siitä, millaisia ihmisiä sattuu kohtamaan. Jonain päivänä kummeksuntaan saattaa törmätä omassa maitokaupassa, jonain päivänä löytää uuden ystävän kaukojunasta. Liikuntarajoitteinen matkailija 5)

En tunne, että ihmiset vierastavat, mutta moni pää kyllä kääntyy. Avoimessa kulttuurissa saatetaan jopa esittää kysymyksiä. Lainatakseni tummaa miestä Sansibarilla: ”I like the way you walk, it’s like dancing”. Joskus tilanteet saattavat olla hauskojakin. Apuakin tarjotaan mielellään, kulttuurista riippuen. (liikuntarajoitteinen matkailija 6)

Eniten liikuntarajoitteisten matkailuun ja varsinkin matkustamattomuuteen vaikuttavat he itse. On vielä paljon liikuntarajoitteisia, jotka eivät syystä tai toisesta uskalla lähteä matkalle. Yhtenä suurena syynä tähän on tiedon puute. Matkoja tulisi enemmän markkinoida liikuntarajoitteisille ja tulisi olla enemmän esimerkiksi internetsivuja, joista saisi tietoa myös suomen kielellä. Matkanjärjestäjien olisi tuotava paremmin esille esteettömyys kohteissaan, ei pelkästään hotellin vaan myös sen ympäristön osalta. Monesti matkakohteen esteettömyydestä joutuu itse ottamaan selvää, eikä se aina ole helppoa.

4.4 Erityislapsiperheiden tarpeet matkailussa

Kuten ei liikuntarajoitteisten- ei myöskään kehitysvammaisten tai heidän perheidensä matkailusta ole tehty Suomessa tilastointia. Kyselyyni vastasi perheitä, joissa on 2-17-vuotiaita kehitysvammaisia lapsia tai nuoria. Suurin osa, 75%, kehitysvammaisista oli poikia. Suurimmassa osassa, 66%, perheistä käytetään arjen apuna yhtä tai useampaa apuvälinettä. Näitä ovat muun muassa kommunikaatiokansio, pyörätuoli, suihkutuoli, valkoinen keppi ja struktuurit. Se, käytetäänkö perheessä apuvälineitä tai niiden määrä ei kuitenkaan vaikuttanut matkailutottumuksiin tai matkustusintoon. Jokainen kyselyyn vastannut perhe oli tehnyt matkoja joko Suomen sisällä, ulkomailla tai molemmissa. Enemmän matkustamiseen vaikuttaa matkan hinta, vanhempien oma jaksaminen ja mielenkiinto.

Suurin osa vastanneista koki, että matkoja, jotka soveltuvat myös kehitysvammaisille on vaikea löytää. 75% perheistä koki, että matkatarjontaa kehitysvammaisille on heikosti tarjolla tai matkat ovat erittäin huonosti markkinoituja. Osan mielestä matkanjärjestäjät osaavat

kyllä huomioida liikuntarajoitteiset ja heille matkoja jonkin verran löytyy, mutta kehitysvammaisia ei olla osattu ottaa huomioon. Moni kertoikin itse ottavansa selvää matkakohteista ja sen jälkeen varaavansa ne internetistä. Myös ystäviltä kuulee hyvistä matkakohteista ja vertaisryhmissä jaettavista vinkeistä on paljon hyötyä matkaa varatessa.

Kyselemme hyvistä kohteista tutuilta. Olemme käyneet paljon sellaisissa paikoissa, joista olemme saaneet suosituksia normaaleilta lapsiperheiltä. Kävimme Virossa Pärnussa sen perusteella, että tiesimme omasta kokemuksesta, että ranta sopi pienille lapsille. (Kehitysvammaisen lapsen vanhempi 2014)

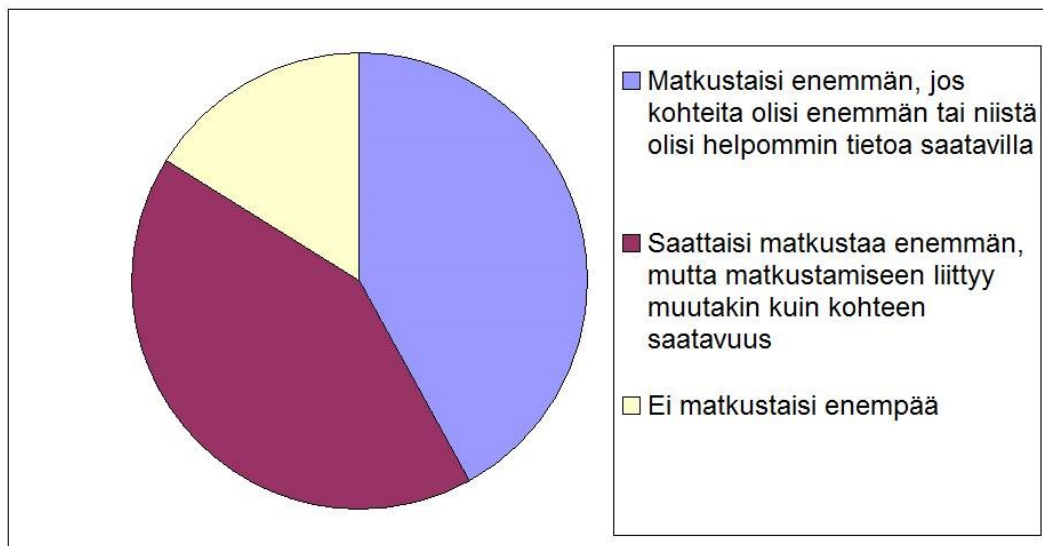
Itse matkalle lähtö ei välttämättä ole se hankalin asia, mutta koska hotellihuoneista on todella vähän tietoa, voivat ne aiheuttaa ylimääräisiä ongelmia matkoille. Esimerkiksi neljän hengen esteettömiä huoneita, joihin nelihenkinen perhe mahtuisi yhdessä asumaan, on hyvin vähän tarjolla. Myöskään laivoilla invahyttejä ei ole tarkoitettu koko perheen tiloiksi. Aina ei myöskään kyse ole pelkästä tilasta, vaan hotellin varustelusta. Turhat koriste-esineet saattavat johtaa kiusaukseen rikkoa niitä tai niin voi käydä myös vahingossa, joten huoneiden tulisi olla mahdollisimman pelkistettyjä.

Esim etelän matkoilla on tosi vähän vaihtoehtoja joissa olisi esim esteetön 4-hengen huoneisto tarjolla, sellaisessa hotellissa jossa myös ympäristö olisi kohtuullinen kulkea ja myös uima-altaaseen pääsisi. Laivoilla invahytit ovat max.3-hengen, ja meidän perheessämme on 4- henkeä, tavallisessa 4-hyttissä pyörätuolin kanssa on tosi tukalaa matkustaa. (Kehitysvammaisen lapsen vanhempi 2 2014)

Majoitumme usein nelihenkisenä perheenä kahdessa eri huoneessa eli isä ja poika ja äiti ja tytär. Eli lapset eri huoneissa turvallisuussyistä. Myös jotkut hotellihuoneiden kalustukset ovat olleet haastavia, kaikki turhat esineet pois, koska niillä voi lapsi heittää tai ne hän voi huvikseen rikkoa. (Kehitysvammaisen lapsen vanhempi 3 2014)

Vastanneista 42% matkustaisi enemmän, jos matkakohteita olisi enemmän tai niistä olisi helpommin saatavilla tietoa. Toiset 42% saattaisi matkustaa enemmän, mutta siihen vaikuttaisi myös kohteen varustelu, avustajan mukaan saanti, hinta tai oma jaksaminen. Loput sanoivat,

etteivät matkustaisi enempää, vaikka kohteita olisi enemmän tai helpommin löydettävissä. Osalla syynä oli rahatilanne, ja toiset kokivat matkustavansa jo tarpeeksi. (Kuvio 2)



Kuvio 2. Matkustushalukkuus, jos kohteita olisi enemmän, perheet joissa kehitysvammainen lapsi tai nuori (Mari Liikanen 2014)

Moni vanhempi kertoi, että lomat räätälöidään hyvin pitkälti kehitysvammaisen lapsen ehdoilla, joten aina loma ei välttämättä vanhemmille tunnu niin lomalta. Perheen ulkopuolisia avustajia ei kukaan ollut käyttänyt, lähinnä koska avustajaa ei ole saatavana. Kun avustajaa tarvitsisi, mutta sitä ei ole saatavilla, toinen vanhemmista on koko ajan kiinni lapsessa, eikä se välttämättä tunnu perhelomalta, varsinkin jos lapsi ei jaksa kiinnostua samoista asioista kuin muu perhe ja he joutuvat siksi viettämään aikaa eri paikoissa. Yksi tilanne voisi olla myös sellainen, jossa molemmat vanhemmat saavat matkalla vatsataudin. Kuka silloin huolehtisi ja vahtisi lasta, kun itse ei siihen sairaana kykene? Suurin osa vanhemmista on sitä mieltä, että avustajasta olisi suuri hyöty ja apu matkalla, jos semmoinen olisi mahdollista saada mukaan. Toisaalta avustaja nostaisi matkan hintaa, jonka takia matkaa joutuisi miettimään hieman tarkemmin.

Meillä suurin ongelma on ehkä juuri siinä, että kehitysvammaisen lapsemme kanssa vietetty loma on lomaa puhtaasti lapsen ehdoilla. Aiomme tänäkin kesänä lähteä hänen kanssaan Tukholmaan, jossa asumme tutussa omakotitalossa, uimme paljon ja käymme katsastamassa muita lasta kiinnostavia paikkoja. Hän nauttii uusista kokemuksista laivalla, lentokoneessa yms., mutta meille aikuisille matka ei välttämättä ole varsinaista lomaa vaan hieman tavallista hankalampaa arkea. Olen joskus haaveillut siitä, että voisimme ottaa mukaan lapselle avustajan, jotta pystyisimme jakamaan seurueen välillä. Se ei kuitenkaan ole mahdollista – avustajia ei ole tarjolla. (Kehitysvammaisen lapsen vanhempi 4 2014)

Kysyttäessä onko kohteissa aktiviteetteja, jotka sopivat myös kehitysvammaisille, puolet vastasivat että ei ole. Osa aktiviteeteista on niin hidastempoisia, että kehitysvammainen ei niihin jaksaa osallistua tai ne eivät ole tarpeeksi turvallisia. 34% sanoi, ettei tarvitse matkoillaan mitään erityisiä aktiviteetteja. 16% taas kertoi, että vanhempien on itse osattava soveltaa aktiviteetit kehitysvammaiselle lapselle sopiviksi, tuomalla esimerkiksi omia apuvälineitä mukana tai osallistumalla nuorempien lasten ja kehitysvammaisen omalle tasolle soveltuvaan aktiviteettiin. Tässäkin on omat haasteensa, sillä joissain paikoissa noudatetaan ikärajoja erittäin tarkasti.

Aktiviteetteja ei ole todellakaan tarpeeksi. Toisaalta toivoisin, että tarjonta olisi aina tehty myös erityisryhmät huomioivaksi. Suvaitsevaisuuskin riittäisi monta kertaa. Tylsä ovat olleet ikärajat silloin kun kyseessä ei ole mikään kokorajaa. Jos lapsi on kiinnostunut itseään nuoremmille suunnatusta toiminnasta ja se on vaatimustasoltaankin sopivaa, ikäraja harmittaa. Jossain polkuautolla saivat ajaa vain tietyn ikäiset. Omalle lapselleni ne olisivat olleet sopivia, ja tiedän, että hän ajaisi todella rauhallisesti. (Kehitysvammaisen lapsen vanhempi 5 2014)

Monessa matkakohteessa lapsille järjestettäviin aktiviteetteihin ja kerhoihin matkatoimistojen mukaan saavat myös kehitysvammaiset osallistua, mutta mielellään huoltajan kanssa. Vanhemmilta kysyttäessä, luottavatko he aktiviteetin ohjaajan pärjäävän myös kehitysvammaisen lapsen kanssa, ei

kukaan vastaajista luottanut siihen varauksetta. 33% sanoi, että jos ohjaaja vaikuttaa ammattitaitoiselta ja motivoituneelta, voi lapsen mahdollisesti jättää kerhoon hetkeksi aikaa. Tämä vaatii kuitenkin luottamuksen syntymistä ensin ja osa kertoi, että ilman sisaruksia ei jättäisi lasta. Myös jos ohjaajalta kysyttäessä, voiko kehitysvammainen osallistua, ohjaaja vähääkään epäroi, ei aktiviteettiin uskalla lasta päästää. 67% taas kertoi, ettei luota aktiviteettien ohjaajiin tarpeeksi, että uskaltaisi lastaan niihin missään tilanteessa päästää.

*Luotan kyllä järjestäjiin, jos olen itse ollut mukana. Silloin suhtaudun (tai yritän suhtautua) niin, että jos ihminen ei ole aiemmin vammaisia nähnyt, olisi jo korkea aika. En ole kuitenkaan jättänyt ko. lastani kenenkään hoiviin kuin kerran ja silloin sisarukset olivat mukana.
(Kehitysvammaisen lapsen vanhempi 2014)*

Tutkittaessa ihmisten suhtautumisesta kehitysvammaisiin matkakohteissa, kertoivat vanhemmat, että aina löytyy ihmettelijöitä, mutta suurimmaksi osaksi heihin yritetään suhtautua hyvin. Välillä erityistarpeita omaava lapsi ja perhe saavat erityiskohtelua ja pääsee esimerkiksi jonoissa muiden ohitse. Aina ihmiset eivät kuitenkaan suhtaudu kovaääniseen tai eritavalla käyttäytyvään kehitysvammaiseen niin positiivisesti, mutta jokainen varmasti suhtautuu heihin omien valmiuksiensa mukaan.

Kuten aiemmin mainittu, on kehitysvammaisilla erityyppisiä tarpeita, jonka takia matkoja heille on vaikeampi räätälöidä. Kuitenkin pienillä muutoksilla voitaisiin auttaa heitä ja heidän kanssaan matkustavia henkilöitä huomattavasti. Hotelli tai matkanjärjestäjä voisi kertoa internetsivuilla tarkemmin hotellin varustelusta ja sen ympäristöstä. Lisäksi hotelli voisi varautua kehitysvammaiseen asiakkaaseen poistamalla turhat esineet huoneista. Lentokentille voisi miettiä joitakin tiloja, joissa pystyisi viettämään aikaa jonkin aktiviteetin parissa, jottei odotus tuntuisi niin pitkältä.

Matkustus saattaa muutenkin hankaloitua, mitä isommaksi lapsi kasvaa, koska myös apuvälineet kasvavat ja mahdollisesti myös niiden määrä. Huolenaihetta vanhemmissa lisäävät myös monet muutkin asiat. Miten

estää lasta juomasta kraana- tai uima-allasvettä? Entä jos lapsi karkaa tai voisiko lapsi joutua kidnappauksen uhriksi, koska ei pysty arvioimaan ihmisten tarkoitusperää? Voisiko tämän tyyllisiä tilanteita varten rakentaa esimerkiksi lomakyliä, joissa toimisi samanlainen GPS-paikanninjärjestelmä ja jossa on paremmin otettu huomioon erityistarpeet kuten aiemmin mainitussa Morgan's Wonderland huvipuistossa?

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten paljon Suomessa on matkailutarjontaa ikääntyneille, liikuntarajoitteisille ja perheille joissa on kehitysvammainen lapsi tai nuori ja miten riittävänä he pitävät tämänhetkistä tarjontaa. Tavoitteena oli myös saada kuva siitä, miten kohderyhmät kokevat itse, että heidät on otettu huomioon matkailussa ja miten riittäväksi he kokevat olemassa olevat matkailupalvelut.

Vertailupohjaa antamaan käytin ulkomaalaisia yrityksiä, jotka järjestävät erityisryhmien matkoja. Myös suurimpia suomalaisia matkanjärjestäjiä kuultiin työssäni. Kartoitusta varten tein omat kyselylomakkeet niin liikuntarajoitteisille, ikääntyneille, perheille joissa on kehitysvammainen lapsi tai nuori kuin myös matkojenjärjestäjille.

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailu on selkeästi kasvava ala ja kysyntää olisi, mutta matkailutarjonta ei tällä hetkellä kaikissa tapauksissa riitä kattamaan sitä. Erityisryhmiin kuuluvat henkilöt ovat aiempaa halukkaampia matkustamaan, mutta rohkeutta ja tietoa asioista on liian vähän saatavilla. Nykyään ihmisillä on myös rahaa jonkin verran enemmän käytössään kuin ennen. Tämän lisäksi matkailualalle syntynyt suuri kilpailu on laskenut matkojen hintaa, joka vaikuttaa positiivisesti myös erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden matkustamiseen.

Suurin ongelma erityisryhmien matkailussa on markkinointi. Se on ryhmästä riippumatta huonoa ja jokaisen henkilön odotetaan itse löytävän tarvittava tieto matkaa järjestettäessä. matkailuyritysten tulisikin panostaa esteettömien matkojen markkinointiin ja tiedottamiseen todella paljon enemmän. Tätä kautta asiakasmäärät kasvaisivat varmasti, koska tiedon määrä luo lisää rohkeutta matkalle lähtöön. Tämän lisäksi Suomessa tiettyihin erityisryhmiin erikoistuneita yrityksiä ei juuri ole. Tällaisten perustaminen olisi varmasti kannattavaa, koska kysyntää on. Tällä hetkellä erityisryhmien matkailuta tietävät eniten itse erityisryhmiin kuuluvat matkailijat. Heitä tulisikin kuulla enemmän, jotta saataisiin luotua käytännössä toimivia erityismatkailun tuotteita. Suomesta löytyy tällä

hetkellä kaksi ikääntyneiden matkoihin erikoistunutta ja yksi erityisryhmiin erikoistunut matkailuyritys.

Yhteistä ikääntyneille suunnatuissa matkoissa on, että ne ovat suurimmaksi osaksi ryhmämatkoja. Ajatuksena varmasti on, että jos ryhmämatkailu ei kiinnosta ikääntyneet voivat halutessaan käyttää myös niin sanottuja yleismatkanjärjestäjiä. Ikääntyneiden matkoja järjestävien yritysten matkoilla käy lisäksi suurimmaksi osaksi hyväkuntoisia henkilöitä, jotka jaksavat liikkua. Mikään matkanjärjestäjä ei kuitenkaan ole ikääntyneiden kohdalla ottanut huomioon vielä sitä, että myös huonompikuntoiset haluaisivat matkustaa. Tämä vaatii tietysti huomattavasti enemmän resursseja matkanjärjestäjiltä, kuten avustajia ja sairaanhoitajia. Ikääntyneiden vastauksista kuitenkin kävi ilmi, että he olisivat valmiita maksamaan tällaisesta palvelusta, jos sitä olisi saatavana. Se toisi lisää turvaa ja matkalle lähtemisen päätös olisi helpompi tehdä. Tämän lisäksi eletään vielä aikaa, jolloin osa ikääntyneistä ei puhu mitään muuta kieltä kuin suomea. Suomea puhuvia, paikallista elämää tuntevia oppaita tarvittaisiin enemmän, koska ikääntyneitä kiinnostaa matkoillaan maan oikea kulttuuri, eikä vain turisteille rakennetut paikat. Matkanjärjestäjien tulisi kiinnittää myös huomiota kaupunkilomien pituuteen. Kolmen päivän kaupunkilomat, joista kaksi päivää on puolikkaita matkoista johtuen, eivät ole riittävän pitkiä tutustua kohdepaikkoihin ja matka tuntuu pelkältä matkustamiselta. Jotta tältä vältyttäisiin, tulisi tarjota enemmän myös useamman päivän kaupunkilomia, eläkkeellä kun on aikaa matkustaa.

Kotimaan matkailussa tulisi enemmän luoda mökkitunnelmaa henkilöille, jotka eivät voi nauttia omasta mökistä. Ylipäätään luonnosta nauttiminen on se, mitä ikääntyneet haluavat tehdä Suomessa. Siirtolapuutarhojen lisääminen ja järvenrantamajoitukset ovat kiinnostuksen kohteina.

Perheet, joissa on kehitysvammainen lapsi tai nuori, matkustavat usein lapsen ehdoilla. Näin tekee varmasti moni muukin perhe, mutta kehitysvammainen lapsi voi vaatia paljon enemmän suunnittelua ja hyviä

hermoja matkan suhteen. Suurin ongelma matkalle lähtiessä on se, että melkeinpä jokainen matkan vaihe voi aiheuttaa ongelmia. Lentokentällä odottaminen on suurimmalle osalle ihmisistä tylsää. Kehitysvammaiselle tämä tylsyys voi tuntua moninkertaiselta, joka aiheuttaa usein levottomuutta. Ylipäättään jokainen odotusta vaativa tilanne voi olla haastava. Hotellissa huoneen tulisi olla mahdollisimman vähillä ylimääräisillä tavaroilla ja koriste-esineillä varusteltu, jotta esimerkiksi halu hajottaa niitä ei kasva liian suureksi. Suuret ihmismäärät ja melu ympärillä tai pelkkä vieras paikka voivat aiheuttaa kehitysvammaiselle ahdistusta. Turvallisuusasiat normaalissa matkustusarjessa tuottavat vanhemmille päänsäivää, kuten kuinka estää lasta juomasta kraanavettä, luottamasta liikaa vieraanvaraisen kulttuurin ihmisiin, joilla ei välttämättä ole vain hyvät aikeet mielessä tai mitä jos lapsi karkaa ja eksyy. Vanhemmat eivät voi lomansa aikana aina tehdä asioita, jotka heitä itseään kohteessa voisi kiinnostaa, koska samat asiat eivät välttämättä kiinnosta kehitysvammaista lasta.

Yhteenvetona voisi siis listata, että;

- Kysyntää olisi, mutta tietoa tai tarjontaa ei ole tarpeeksi.
- Parempi matkailutuotteiden markkinointi ja tiedottaminen matkakohteista ja sen ympäristöstä kasvattaisi uskallusta matkalle lähtöön..
- Erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä tulisi ottaa mukaan matkailutuotteiden suunnitteluun, koska he ovat näiden palveluiden tämänhetkiset asiantuntijat.
- Joustavampi asenne läpi koko matkan helpottaisi monen erityistarpeita omaavan henkilön ja hänen perheensä matkaa.

5.1 Kehittämisehdotukset matkailualalle

- Avustajapalvelu matkakohteessa
- Joustavampi asenne
- Parempi tiedottaminen
- Esteettömät ja joustavat aktiviteetit
- Esteettömät lomakylät

Olisikin hyvä, jos Suomeen perustettaisiin samantapainen matkatoimisto, kuin englantilainen Enable Holidays, jolta voi esimerkiksi saada koulutetun avustajan apua matkan aikana. Tämä antaisi vanhemmille ja muulle perheelle mahdollisuuden tehdä vaikka yhtenä tai kahtena päivänä asioita, joihin kehitysvammaisen lapsi ei jaksakaan keskittyä tai jotka eivät häntä kiinnosta. Matkatoimistot voisivat sopia myös matkakohteissaan olevien hotellien omistajien kanssa, että osa huoneista pidettäisiin mahdollisimman pelkistettyinä ja esimerkiksi hotellin hintaan kuuluvat ateriat voisi syödä hotellihuoneessa. Tarkoista ikärajoista lasten aktiviteeteissa pitäisi pystyä myös neuvottelemaan, koska usein kehitysvammaiset ovat kiinnostuneita ikäistään ikätasoa nuorempien tekemisistä. Tietysti näissä asioissa turvallisuus pitää ottaa huomioon, mutta jos vanhemmat ovat sitä mieltä, että heidän lapsensa pystyy aktiviteettiin osallistumaan aiheuttamatta turvallisuusriskiä muille, pitäisi hänen antaa siihen osallistua. Kokonaiset lomakylät, jotka olisivat rakennettu esteettömiksi ja turvallisiksi voisivat olla tulevaisuuden matkailussa edistysaskel. Niihin voisi sisällyttää esteettömiä aktiviteetteja ja ne voisivat olla jollain tapaa aidattuja, jotta sieltä olisi vaikea eksyä ulkopuolelle ja sisäpuolelle ei pääsisi esimerkiksi ilman ranneketta, jolla minimoitaisiin tilanteet, joissa ulkopuoliset ihmiset pääsisivät houkuttelemaan lapsia mukaansa. Tällaiset kylät voisivat helpottaa myös liikuntarajoitteisten matkustamista.

Liikuntarajoitteisten matkailuun vaikuttaa paljon vamman laatu ja varallisuus. He, jotka käyttävät avustajaa arjen tukena, joutuvat matkoistaan maksamaan suuremman summan kuin he, jotka eivät

avustajaa tarvitse. Tämä johtuu siitä, että avustajan matkan maksaa usein liikuntarajotteinen itse. Avustajan matkan kustannuksia voi kuitenkin hakea takaisin jälkikäteen oman kunnan vammaispalvelusta, mutta aina summa ei vastaa koko matkaa tai rahoja ei saa takaisin ollenkaan. Suomen sisäisen matkailun hinta ei kuitenkaan aina ole niin suuri, koska junaan avustajan voi ottaa ilmaiseksi mukaan. Myös parempi tiedonsaanti kohteista ja ylipäättään liikuntarajotteisille sopivien matkojen markkinointi lisäisi matkustusintoa ja tunnetta siitä, että kohteessa pärjää.

Lentokonematkustus on hankalaa heille, joiden on vaikea liikkua istumapaikaltaan ja joille lentokoneen WC on liian pieni. Tästä johtuen ja lentomatkan kestosta riippuen on varauduttava vessattomuuteen joko lääkkeillä, katetrilla tai vaipoilla. Ahtaat lentokoneet ovat usein muutenkin hankalia liikuntarajotteisille. Kohteissa huoneiden tulisi olla invahuoneita, joissa pystyy liikkumaan esteettömästi. Näistäkin tietoa saa joskus rajoitetusti ja varsinkin kohteen ympäristöstä ja sen esteettömyydestä joutuu usein ottamaan itse selvää ennen lomaa.

Kohteiden aktiviteetit eivät usein sovi liikuntarajotteisille. Joissain kohteissa esteettömyys on otettu paremmin huomioon kuin toisissa, mutta yhä liian vähän on panostettu aktiviteetteihin, joihin jokainen pystyisi osallistumaan. Tulevaisuudessa pitäisikin enemmän kiinnittää huomiota kaikenlaisten kohteissa tapahtuvien aktiviteettien esteettömyyteen, tietysti mahdollisuuksien mukaan, olivat ne sitten kaupunkiretkiä tai koskenlaskua.

Tämänkin kohderyhmän kohdalla tarvittaisiin enemmän esteettömiä matkakohteita ja uusia yrityksiä kattamaan liikuntarajotteisten tarpeita. Täysin esteettömien matkakohteiden rakentaminen niin Suomeen kuin ulkomaillekin olisi kannattavaa, koska sillä pystyisi helpottamaan liikuntarajotteisten lisäksi myös ikääntyneitä, raskaana olevia ja esimerkiksi lastenrattaiden kanssa matkaavia vanhempia. Tällaiset kohteet lisäisivät varmasti monen ihmisen matkustushalukkuutta. Tämän lisäksi pitäisi tukea enemmän liikuntarajotteisten matkailua ja myöntää

helpommin rahoitusta avustajan mukaan saantiin. Jos ei vammattomienkaan tarvitse maksaa matkasta kaksinkertaista hintaa, miksi vammaisten pitäisi?

5.2 Tutkimusprosessin arviointi

Toteutin tutkimukseni laadullisena, puolistrukturoituna haastatteluna. Haastattelulomakkeet lähetin haastateltaville sähköisessä muodossa, sähköpostilla tai jakamalla kyselyä kohderyhmien sosiaalisessa mediassa. Kyselyjen tulokset toivat hyvin esiin vastaukset opinnäytetyöni pääkysymyksiin, eli miten riittävänä kohderyhmäni pitävät matkailutarjontaa ja miten hyvin heidät on otettu matkailussa huomioon. Kyselyjen tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska ne tulivat suoraan kohderyhmiltä, jotka omakohtaisten kokemusten kautta tietävät matkailusta ja ovat sitä kautta tämän matkailupuolen asiantuntijoita.

Koska tutkimusmenetelmäni oli vapaamuotoisempi eikä niin standardoitu, oli minun ja haastattelemieni henkilöiden suhde epämuodollisempi. Jotta sain säilytettyä haastattelemieni henkilöiden luottamuksen, pyrin kertomaan mahdollisimman tarkasti mihin käyttöön heidän vastauksensa tulevat. Painotin myös, että tutkimuksessani ei tuoda kenenkään nimeä ilmi, jos hän ei sitä itse välttämättä halua, vaan kaikki aineisto käsitellään nimettömänä. Painotin myös, että esimerkiksi käyttämäni suorat lainaukset pyrin pitämään sellaisessa muodossa, ettei niistä ole mahdollista tunnistaa kyseistä henkilöä tai hänen läheisiään. Mielestäni onnistuin kirjoittamaan tutkimukseni niin, että säilytin haastateltavien henkilöiden luottamuksen ja pystin pitämään lupaukseni jotka heille annoin ennen tutkimusaineiston keräämistä.

5.3 Opinnäytetyön ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessini on ollut melko pitkä ja osittain myös kivinen tie. Aihe opinnäytetyölleni tuli melko helposti, koska olen työskennellyt useamman vuoden kehitysvammaisten- ja erityisryhmien parissa. Olisi

ollut toki helpompaa, jos työlleni olisi ollut toimeksiantaja, mutta sellaista ei ollut. Sen huomasin myös opinnäytetyöprosessin edetessä, kun koko työ alkoi levitä käsiin ja sisältö rönsyilemään vähän liiaksi joka suuntaan. Toimeksiantaja olisi osannut rajata työn varmasti paremmin kuin itse osasin.

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen asuessani Saksassa. Ajattelin, että siellä minulla olisi aikaa tehdä opinnäytetyö valmiiksi, mutta ei se ihan niin mennyt. Koska asuin pienessä kylässä, ei mahdollisuutta englanninkieliseen kirjallisuuteen juurikaan ollut. Saksan kielen taitoni ei yltänyt sille tasolle, että olisi ollut järkevää lähteä lukemaan kirjallisuutta aiheesta saksaksi. Jouduin käyttämään ainoastaan internet lähteitä, jotta sain työni aluille. Hyvin nopeasti huomasin, ettei aiheesta juurikaan ole tehty tutkimuksia eikä tietoa muutenkaan ollut helposti saatavilla.

Melko varhaisessa vaiheessa ymmärsin, että minun tulee pohjata opinnäytetyötäni enemmän tutkimuskohteena olevien henkilöiden omakohtaisiin kokemuksiin ja ajatuksiin, koska muuta tietoa ei juuri ollut saatavilla. Tässä vaiheessa törmäsin seuraavaan ongelmaan, kuinka levittää haastattelua Saksasta käsin ja vielä saada joitain vastauksiakin. Tätä asiaa helpotti, kun keksin etsiä jokaisesta kohderyhmästä yhden henkilön, jonka avustuksella pääsin etenemään haastatteluiden levittämisessä. Sain tietooni sosiaalisesta mediasta ryhmiä, joihin laitoin haastattelukyselyn sekä sellaisten henkilöiden yhteystietoja, jotka olisivat mahdollisesti kiinnostuneita tutkimuksestani. Sain nopeasti laadullisen tutkimuksen verran vastauksia työhöni ja uppouduin siihen täysin. Ensimmäiset palautteet opinnäytetyöstäni ei kuitenkaan olleet ohjaajani puolelta kovinkaan ruusuisia ja tuntui, että näkemyksemme aiheestani erosivat aika tavalla.

Olin kirjoittanut jo suurimman osan opinnäytetyöstäni valmiiksi, kun alkoi tuntumaan että olemme todella eri maailmoissa ohjaajani kanssa aiheeni suhteen. Motivaationi kirjoittamista kohtaan loppui täysin ja lopetin opinnäytetyöni kirjoittamisen kokonaan.

Olin jo muuttanut takaisin Suomeen, kun ajankohtaiseksi tuli uudelleen opinnäytetyön kirjoittaminen. Ajatuksieni tasolla aloitin kirjoittamisen tarmokkaasti uudelleen. Sain taas ohjausta työhöni, mutta tuntui että aika ei millään riittänyt koulutöihin kaiken muun työnteon lomassa. Päätin kuitenkin puristaa itsestäni sen verran irti, että saisin työn valmiiksi. Etäisyyden ottaminen opinnäytetyöhöni teki erittäin hyvää, koska uudelleen sitä luettuani ymmärsin paremmin, mitä ohjaajani oli tarkoittanut aiemmin antaessaan palautetta. Suomesta käsin pystyin etsimään tietoa myös kirjoista ja käyttämään niitä lähteinä. Tosin huomasin, että aiheesta ei edelleenkään ollut juurikaan tietoa saatavilla.

En ole täydellisen tyytyväinen opinnäytetyöhöni, aihe olisi pitänyt alunalkaen osata rajata paremmin, jotta sen tekeminen olisi ollut helpompaa. Nyt tuntui, että aihe hieman levähti, olisi ollut esimerkiksi helpompi keskittyä vain yhteen kohderyhmään. Koen kuitenkin, että tutkimukseni on ajankohtainen ja, että asiaa tulisi tutkia enemmän. Pyrin työlläni aloittamaan keskustelua erityisryhmien matkailusta ja toivon, että se saa muitakin henkilöitä kiinnostumaan aiheesta, josta tällä hetkellä on vain vähän tietoa saatavilla.

LÄHTEET

Ammattinetti. Matkailuala. [viitattu 20.2.2014] saatavissa:

http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/11_ammattiala;jsessionid=FAF9E69B8791422EAA69F77162BAF8D5

Atula S. 2013. Duodecim. Epilepsia aikuisella. [viitattu 25.3.2014] saatavissa:

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_haku=epilepsia&p_artikkeli=dlk00012

Aurinkomatkat. Soolomatkat. 2014 [viitattu 10.3.2014] saatavissa:

<http://www.aurinkomatkat.fi/edut/yhden-hengen-huone-ilman-lisamaksua?theme=SOLO>

Australian network on Disability. Stats and Facts. 2014 [viitattu 11.3.2014] saatavissa: <http://www.and.org.au/pages/disability-statistics.html>

BBC. Tourism trends. 2014 [viitattu 20.2.2014] saatavissa:

http://www.bbc.co.uk/schools/gcsebitesize/geography/tourism/tourism_trends_rev2.shtml

Census. Nearly 1 in 5 People Have a Disability in the U.S. 2012 [viitattu 11.3.2014] saatavissa:

<https://www.census.gov/newsroom/releases/archives/miscellaneous/cb12-134.html>

Covernment of Canada. Travelling with disabilities. 2016 [viitattu 28.11.2016] saatavissa: <https://travel.gc.ca/travelling/health-safety/disabilities>

Disabledtravelers.com, Special needs Resources, Travel-guides. Maailmalla toimivia eritysmatkanjärjestäjiä. Mari Liikanen. 2014

DisabledTravelers.com. Travel Agents. 2014 [viitattu 11.3.2014] saatavissa:

http://www.disabledtravelers.com/travel_agents.htm#americanwest

Disabled World. Physical and Mobility Impairments Facts News and Information. 2014 [viitattu 18.2.2014] saatavissa: <http://www.disabled-world.com/disability/types/mobility/>

Disabled World. Health and Disability News and Statistics for Africa. 2014 [viitattu 11.3.2014] saatavissa: <http://www.disabled-world.com/news/africa/>

Disabled World. Disabled World Travel: Accessible Disability Travel Information. 2014 [viitattu 12.2.2014] saatavissa: <http://www.disabled-world.com/travel/>

E-mielenterveys.fi. Ikääntyneet. 2014 [viitattu 20.2.2014] saatavissa: <http://www.e-mielenterveys.fi/ikaantyneet/>

Enable Holidays. Holiday care. 2014 [viitattu 7.3.2014] saatavissa: <http://www.enableholidays.com/Holiday-Carers.aspx>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet lentoliikenteessä. 2006 [viitattu 23.2.2014] saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0023:003:fi:PDF>

Frilander J. Yle Uutiset. Verkkoartikkeli. 2.10.2013. [viitattu 9.3.2014] saatavissa: http://yle.fi/uutiset/seniorit_valtaavat_matkailumarkkinoita_kovaa_vauhtia/6842057

Fromin. Suomen kehitystyö Keniassa. 2014 [viitattu 11.3.2014] saatavissa: <http://www.formin.fi/Public/default.aspx?contentid=66573>

Fromin. Maatiedosto Etelä-Afrikka. 2014 [viitattu 11.3.2014] saatavissa: <http://www.formin.fi/Public/default.aspx?nodeid=42810&contentlan=1&culture=fi-FI>

Invalidiliitto. Henkilökohtainen apu. 2014 [viitattu 9.4.2014] saatavissa: http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/toiminta/neuvonta/asiantuntija_vastaa/usein_kysytyt_kysymykset/henkilokohtainen_apu_ja_palveluasumine/

Kehitysvammaliitto. Kehitysvammaisuus. 2016 [viitattu 28.11.2016] saatavissa: <http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/tietoa-liitosta/kehitysvammaisuus/>

Kehitysvammaisten tukiliitto. Mitä on kehitysvamma. 2016 [viitattu 27.11.2016] saatavissa: <http://www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma->

Kosonen T. 2012. Prezi. Liikuntavammat. [viitattu 28.11.2016] saatavissa: <http://prezi.com/jp3qbo1ume8p/liikuntavammat/>

Kurki, L. 2008. Innostava matkailu. Helsinki: Oy FINN LECTRA Ab

Cloudfront.net. Kansainvälisten turistien määrän kasvu. 2014 [viitattu 20.2.2014] saatavissa: http://dtxtq4w60xqp.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_barom14_01_jan_excerpt.pdf

Yle.fi. 64-74-vuotiaiden matkailun kasvu. 2013 [viitattu 9.3.2013] saatavissa: http://yle.fi/uutiset/seniorit_valtaavat_matkailumarkkinoita_kovaa_vauhtia/6842057

Laurila A-L. 2003. Kauppalehti. Verkkoartikkeli. Internet jyrää perinteisen matkajakelun. [viitattu 20.2.2014] saatavissa: <http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/avoinarkisto/index.jsp?xid=854357&date=2003/12/04>

Mari Liikanen. Matkustushalukkuus, jos kohteita olisi enemmän. Liikuntarajoitteiset. 2014

Mari Liikanen. Matkustushalukkuus, jos kohteita olisi enemmän. Perheet joissa kehitysvammainen lapsi tai nuori. 2014

Morgan's Wonderland. Park Attractions. 2014 [viitattu 18.3.2014]
saatavissa: <https://www.morganswonderland.com/attractions/park-attractions>

Morgans Wonderland. GPS Adventure Band. 2014 [viitattu 18.3.2014]
saatavissa: <https://www.morganswonderland.com/attractions/gps-adventure-band>

MS. Mikä on MS-tauti?. 8.6.2012. [viitattu 25.3.2014] saatavissa:
<http://www.multippeliskleroosi.fi/fi-FI/New%20with%20MS/What%20is%20MS.aspx>

Mäenpää H. Suomen CP-Liitto RY. CP-Vamma. 2014 [viitattu 25.3.2014]
saatavissa: <http://www.cp-liitto.fi/vammaryhmat/cp-vamma>

Office for Disability Issues. Disability Facts and figures. 2014 [viitattu 11.3.2014] saatavissa:
<https://www.census.gov/newsroom/releases/archives/miscellaneous/cb12-134.html>

Palmuasema. Blogi. 2014 [viitattu 10.4.2014] saatavissa:
<http://www.palmuasema.fi/>

Palmuasema. Lentoon 2014 [viitattu 10.4.2014] saatavissa:
<http://www.palmuasema.fi/p/lentoon.html>

Pipeline Holidays. 2014 [viitattu 7.3.2014] saatavissa:
<http://www.pipelineholidays.com/index.html>

Raunola J. Myynti- ja markkinointijohtaja Matka Seniorit. 2014

Real Portal. What is research? 2016 [viitattu 20.10.2016] saatavissa:
<https://real.ucsd.edu/students/what-is-research.html>

Scoilnet. 2013. Special needs. [viitattu 19.2.2014] saatavissa:
<https://www.scoilnet.ie/uploads/resources/11805/11436.pdf>

Seppälä H. & Rajaniemi M. 2012. Vernerinet. Mitäs kehitysvammaisuus on. [viitattu 18.2.2014] saatavissa:
<http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/mita-kehitysvammaisuus-on.html>

Sosiaaliportti.fi. Esteetön ympäristö. 5.8.2013. [viitattu 25.3.2014] saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/hallinto-politiikka/rakenteellinen-vaikuttaminen/esteeton-ymparisto/>

Special Needs Resources. 7 travel agencies for special needs travel. 2012 [viitattu 11.3.2014] saatavissa:
<http://www.friendshipcircle.org/blog/2012/04/04/7-travel-agencies-for-special-needs-travel/>

Suomen matkailustrategia 2020, 14. 2010 [viitattu 20.2.2014] saatavissa:
https://www.tem.fi/files/27053/Matkailustrategia_020610.pdf

Suomisanakirja.fi. Kognitiivinen. 2014 [viitattu 25.3.2014] saatavissa:
<http://www.suomisanakirja.fi/kognitiivinen>

Tekniikka&Talous. Ikääntyvän ja ikääntyneiden määritelmä. 2003 [viitattu 18.2.2014] saatavissa:
<http://www.tekniikkatalous.fi/incoming/article36672.ece>

Tilastokeskus. Käsitteet ja määritelmät. Matkailu. 2014 [viitattu 25.3.2014] saatavissa: <http://www.stat.fi/til/smat/kas.html>

Tilastokeskus. Suomen matkailu 2000-2012. 2014 [viitattu 7.3.2014] saatavissa: http://tilastokeskus.fi/til/smat/2012/smat_2012_2013-04-18_fi.pdf

Tilastokeskus. suomen matkailu 2012. 2013 [viitattu 7.3.2014] saatavissa: http://tilastokeskus.fi/til/smat/2012/smat_2012_2013-04-18_fi.pdf

Tilastokeskus. Väestö iän mukaan, 2015 lopussa. 2016 [viitattu 27.11.2016] saatavissa:

http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Trafi. Liikuntarajoitteisten ja vammaisten matkustajien tarve avustuspalveluille lisääntyy tulevaisuudessa. 2014 [viitattu 25.3.2014] saatavissa:

http://www.trafi.fi/tietoa_trafista/ajankohtaista/2405/liikuntarajoitteisten_ja_vammaisten_matkustajien_tarve_avustuspalveluille_lisaantyy_tulevaisuudessa

Trafi. EY-asetus 1107/2006. 2006 Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet lentoliikenteessä. [viitattu 22.2.2014] saatavissa:

http://www.trafi.fi/ilmailu/matkustajalle/matkustajan_oikeudet/vammaisten_ja_liikuntarajoitteisten_matkustajien_oikeudet

Trafi. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet lentoliikenteessä. 2006 [viitattu 28.11.2016] saatavissa:

http://www.trafi.fi/ilmailu/matkustajan_oikeudet/vammaisten_ja_liikuntarajoitteisten_matkustajien_oikeudet

Travel Guides. Travel Agents & Tour Operators. 2014 [viitattu 11.3.2014] saatavissa: <http://www.travelguides.org/travelagents.html#latinam>

Trips inc. Special Adventures. What every package includes. 2014 [viitattu 7.3.2014] saatavissa:

http://www.tripsinc.com/home/tr3/listitems_92/whats_included.html

Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. Kuopio: SH Traveledu Oy.

Vuori-Metsämäki B. Satakunnan AUNE-hanke. Selkeys, struktuuri. 2014 [viitattu 11.4.2014] saatavissa:

http://www.satshp.fi/sataehp/aune/apua_arkeen/haastava_kayttaytyminen.php#selkeys_struktuuri

World Population Review. Countries. 2014 [viitattu 11.3.2014] saatavissa:
<http://worldpopulationreview.com/countries/>

Ykkösmatkat. Yritysesittely. 2014 [viitattu 6.3.2014] saatavissa:
<http://www.ykkosmatkat.fi/showpage.php?id=2>

LIITTEET

LIITE 1 Kysely, yleismatkatoimistot

Hei,

opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa matkailun alan restonomiksi. Teen opinnäytetyötäni erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailusta. Toivoisin, että teillä olisi aikaa vastata muutamiin kysymyksiini koskien opinnäytetyötäni.

Halutessanne opinnäytetyössäni ei käy ilmi juuri teidän vastauksianne, vaan käytän niitä vain yleistä kuvaa antamaan.

Kuinka teillä on otettu huomioon esteetön matkailu?

Miten suuri osa matkakohteistanne soveltuu myös esim. pyörätuolia tai muuta apuvälinettä käyttävälle henkilölle?

Onko kohteisiin mahdollista saada kuljetus, jos käyttää jotain apuvälinettä, kuten pyörätuolia?

Onko erityispuolen matkailulle kysyntää?

Jos on, onko sitä niin merkittävästi että se on lisännyt erityisryhmille soveltuvia matkakohteita?

Onko teillä aktiviteetteja myös liikuntarajoitteiselle tai esim. kehitysvammaiselle henkilöille?

Kasvaako matkan hinta, jos matkaseurueella/matkaajalla on erityistarpeita?

Onko mahdollista tuoda lapsille tarkoitettuun kerhoon tai järjestettyyn vapaa-ajan toimintaan myös esim. liikuntarajoitteinen tai kehitysvammainen lapsi?

Onko teidän kauttanne mahdollista erityisryhmään kuuluvan henkilön räätälöidä itselleen yksilöllinen matka valitsemaansa kohteeseen?

LIITE 2 Kysely, erityismatkanjärjestäjä

Hei,

opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa matkailun alan restonomiksi. Teen opinnäytetyötäni erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailusta. Toivoisin, että teillä olisi aikaa vastata muutamiin kysymyksiini koskien opinnäytetyötäni.

Halutessanne opinnäytetyössäni ei käy ilmi juuri teidän vastauksianne, vaan käytän niitä vain yleistä kuvaa antamaan.

Etsiessäni tietoa esteettömästä- ja erityisryhmien matkailusta, olitte ainoa matkatoimisto jolla asiaa oli erikseen mainostettu. Koetteko, että teillä on Suomessa kilpailua? Jos on, millaista?

Koetteko, että teillä on kilpailua ulkomaalaisten matkailuyritysten kanssa, jotka järjestävät matkoja erityisryhmille?

Mikä sai teidät järjestämään matkoja näin laajasti myös erityisryhmille?

Löytävätkö erityisryhmien edustajat teidät miettiessään matkaa?

Onko erityispuolen matkailulle kysyntää?

Jos on, onko sitä niin merkittävästi että se on lisännyt erityisryhmille soveltuvia matkakohteita?

Järjestättekö te aktiviteetteja liikuntarajoitteiselle tai esim. kehitysvammaiselle henkilöille matkakohteissanne?

Kasvaako matkan hinta, jos matkaseurueella/matkaajalla on erityistarpeita verrattuna henkilöön/ryhmään jolla ei ole erityistarpeita?

Onko teidän kautta mahdollista erityisryhmään kuuluvan henkilön räätälöidä itselleen yksilöllinen matka valitsemaansa kohteeseen?

LIITE 3, Ikääntyneiden matkanjärjestäjät

Hei,

opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa matkailun alan restonomiksi. Teen opinnäytetyötäni erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailusta. Yksi kohderyhmistäni on ikääntyneet henkilöt. Toivoisin, että teillä olisi aikaa vastata muutamiin kysymyksiini koskien opinnäytetyötäni.

Halutessanne opinnäytetyössäni ei käy ilmi juuri teidän vastauksianne, vaan käytän niitä vain yleistä kuvaa antamaan.

Koetteko, että teillä on kilpailua muiden matkailuyritysten kanssa, jotka järjestävät matkoja ikääntyneille henkilöille?

Mikä sai teidät järjestämään matkoja näin laajasti ikääntyville?

Löytävätkö ikääntyvät henkilöt teidät miettiessään matkaa?

Onko ikääntyvien matkoille kysyntää?

Jos on, onko sitä niin merkittävästi että se on lisännyt ikääntyville soveltuvia matkakohteita?

Mitkä matkakohteenne ovat suosituimpia?

Miten matkanne eroavat erikoistumattomien matkatoimistojen matkoista?

Järjestättekö te aktiviteetteja ikääntyville matkakohteissanne?

Kasvaako matkan hinta, jos matkaseurueella/matkaajalla on erityistarpeita verrattuna henkilöön/ryhmään jolla ei ole erityistarpeita?

Onko teidän kautta mahdollista ikääntyvän henkilön räätälöidä itselleen yksillöllinen matka valitsemaansa kohteeseen?

LIITE 4, Kysely ikääntyneet

Hei,

opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa matkailun restonomiksi. Teen opinnäytetyötäni erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailusta. Yksi tutkimuskohteistani on ikääntyneet. Kyslyn tein, saadakseni tietoa suoraan kohderyhmiltäni. En tuo työssäni ilmi kenenkään nimiä vaan kysely tehdään nimettömänä. Vastauksista on suuri apu työssäni.

Matkustatko usein?

Matkustatko mielummin Suomen sisällä vai ulkomailla?

Minkälaisia matkoja olet tehnyt?

Mitä yleisesti odotat matkoiltasi? (rentoutumista, aktiviteetteja, paikkoihin tutustumista jne...)

Käytätkö apuvälineitä, jos käytät mitä?

Suosittelko ikääntyneille tai aikuisille tarkoitettuja matkoja perinteisten kaikille tarkoitettujen matkojen sijaan?

Mitä kautta lähdet etsimään matkaa?

Onko kohteissa tarjolla tarpeeksi aktiviteetteja myös ikäihmisille?

Onko matkatoimistot osanneet ottaa ikäihmiset tarpeeksi hyvin huomioon?

Mitä parannuksia matkatoimistot voisivat tehdä, jotta palvelu vastaisi vielä paremmin ikäihmisten toiveita?

Tuleeko mieleesi muita matkailuun liittyviä asioita?

LIITE 5, Kysely perheet joissa on kehitysvammainen lapsi tai nuori

Hei,

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailusta. Yksi tutkimuskohteistani on perheet, joissa on kehitysvammainen, tai -vammaisia lapsia ja nuoria. Kyselyn tein saadakseni vastauksia suoraan kohderyhmiltäni, enkä vain kirjoista tai internetistä. Työssäni en käytä kenenkään nimiä vaan kysely tehdään nimettömänä. Vastauksista on suuri apu työssäni.

Minkä ikäinen (tai ikäiset) on perheeseesi kuuluva kehitysvammainen?

Onko hän (he) tyttö vai poika?

Matkustatteko usein perheen kanssa?

Matkustatteko mielummin Suomen sisällä vai ulkomailla?

Minkälaisia matkoja olette tehnyt?

Mitä yleisesti odotatte matkoiltanne? (rentoutumista, aktiviteetteja, paikkoihin tutustumista jne...)

Käytetäänkö perheessänne apuvälineitä, jos käytetään mitä?

Tarvitsetteko matkalle lähtiessänne mukaan perheen ulkopuolisen avustajan?

Onko helppo löytää matkailuyritystä, jolla on tarjontaa myös erityisryhmiin kuuluville henkilöille?

Mitä kautta lähdette etsimään matkaa?

Onko matkatarjontaa tarpeeksi?

Jos matkakohteita on mielestänne liian vähän, matkustaisitteko enemmän monipuolisemmalla kohdetarjonnalla?

Onko järjestöistä tai yhdistyksistä apua kohteiden löytämisessä?

Onko kohteissa tarjolla tarpeeksi aktiviteetteja myös erityisryhmiin kuuluville henkilöille?

Jos matkakohteessa on lapsille tarkoitettuja aktiviteetteja, luotatteko niiden järjestäjien pärjäävän myös kehitysvammaisen lapsen kanssa?

Onko kuljetuksen järjestäminen matkakohteessa lentokentältä tai juna-/bussi-asemalta hotellille helppoa?

-- Entä matkakohteessa, kun haluaa liikkua pidempiä matkoja?

Koetko, että olette matkakohteissanne tervetulleita vai tuntuuko, että ihmiset vierastavat teitä?

Tuleeko mieleesi muita matkailuun vaikuttavia asioita?

LIITE 6, Kysely Liikuntarajoitteiset

Hei,

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden matkailusta. Yksi tutkimuskohteistani on liikuntarajoitteiset henkilöt. Kyselyn tein saadakseni vastauksia suoraan kohderyhmiltäni, enkä vain kirjoista tai internetistä. Työssäni en käytä kenkään nimiä vaan kysely tehdään nimettömänä. Vastauksista on suuri apu työssäni.

Oletko mies vai nainen?

Ikä?

Matkustatko usein?

Matkustatko mielummin Suomen sisällä vai ulkomailla?

Minkälaisia matkoja olet tehnyt?

Mitä yleisesti odotat matkoiltasi? (rentoutumista, aktiviteetteja, paikkoihin tutustu-mista jne...)

Käytätkö apuvälineitä, jos käytät mitä?

Tarvitsetko matkalle lähtiessäsi mukaan avustajan?

Jos tarvitset avustajan, kuka maksaa hänen matkansa?

Oletko törmännyt esimerkiksi lentoyhtiöihin, joilla avustajan saa ottaa mukaan ilmaiseksi tai alennettuun hintaan?

Onko helppo löytää matkailuyritystä, jolla on tarjontaa myös erityisryhmille?

Mitä kautta lähdet etsimään matkaa?

Onko matkatarjontaa tarpeeksi?

Jos matkakohteita on mielestäsi liian vähän, matkustaisitko enemmän monipuoli-semmällä kohdetarjonnalla?

Onko järjestöistä tai yhdistyksistä apua kohteiden löytämisessä?

Onko kohteissa tarjolla tarpeeksi aktiviteetteja myös erityisryhmille?

Onko kuljetuksen järjestäminen matkakohteessa lentokentältä tai bussi-/juna-asemalta hotellille helppoa?

-- Entä matkakohteessa, kun haluaa liikkua pidempiä matkoja?

Koetko, että olet matkakohteissasi tervetullut vai tuntuuko, että ihmiset vierasta-vat sinua?

Tuleeko mieleesi muita matkailuun vaikuttavia asioita?